



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.

Parte general	6
1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica	6
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	6
1.13.2.2. Administración Local	6
1.13.2.2.1. Gestión del Padrón de Habitantes.	6
1.13.2.2.2. Entidades Locales Autónomas	8
1.13.2.2.3. Servicios tributarios	9
1.13.2.2.3.1. Procedimientos tributarios: Devolución de ingresos indebidos	9
Este tema en otras materias	11
Balance	11
2.3. Reforzar los servicios sociales como pilar fundamental del Estado del bienestar	11
2.4. Mejora de la administración electrónica, alfabetización digital y garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información	11
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	13
1. Actividades por Materias	14
1.1. Atención e Información a la Ciudadanía	14
1.1.1. Introducción	14
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	14
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	14
1.2. Cultura y Deportes	17
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	17
1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental	17
1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico	19
1.2.2.4. Actuaciones relativas a museos, monumentos y bibliotecas	19
1.3. Dependencia y Servicios Sociales	20
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	20
1.3.2.1. Dependencia	20
1.3.2.3. Servicios Sociales	21
1.3.2.5. Discapacidad	23
1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias	23
1.3.2.5.1.1. Empleo Público	23



1.4. Educación	25
1.4.1. Introducción	25
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	25
1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias	25
1.4.2.1.3. Instalaciones escolares	25
1.4.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	26
1.4.3.1. Actuaciones de oficio	26
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	26
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.5.2.1. Consecuencias de la pandemia de la Covid-19	26
1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad	26
1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público	27
1.5.2.5.4. Exigencia de estar empadronado o en situación de desempleo para acceder a las Bolsas de Empleo en la Administración Local	27
1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo	28
1.5.2.7.2. Los derechos de participación y representación de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral	28
1.5.2.8. Quejas en materia de Seguridad Social	29
1.5.2.8.2. La acreditación del requisito de la residencia en el procedimiento para el acceso a las PNC	29
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	30
1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas	30
1.7. Infancia y Adolescencia	31
1.7.2. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	31
1.7.2.1. Actuaciones de oficio	31
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior	32
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	32
1.8.2.1. Justicia	32
1.8.2.1.3. Memoria Democrática	32
1.8.2.3. Política Interior	33
1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	35
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio	35
1.9. Mediación	35
1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación	35
1.9.2.2. Incidencias por materias	35
1.10. Movilidad y Accesibilidad	37
1.10.1. Introducción	37
1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	38
1.10.2.1. Movilidad	38
1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico	38
1.10.2.1.2. Régimen sancionador	40
1.10.2.1.3. Aparcamientos	42
1.10.2.1.4. Servicios de Transporte público	42
1.10.2.1.5. Responsabilidad Patrimonial	43



1.10.2.2. Accesibilidad	44
1.10.2.2.1. Accesibilidad en materia de tráfico	44
1.10.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	45
1.10.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	45
1.10.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	46
1.11. Personas Migrantes	47
1.11.1. Introducción	47
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	47
1.11.2.1. Vías de acceso a la residencia regular de los extranjeros	47
1.11.2.1.1. Arraigo social: informes de inserción	47
1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía	49
1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva	49
1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas	51
1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva	54
1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica	56
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	56
1.13.2.1. Administración Pública y Buen Gobierno	56
1.13.2.1.1. Obligación de resolver de las administraciones públicas.	56
1.13.2.1.2. Derecho de información	57
1.13.2.1.3. Derecho de participación	57
1.13.2.3. Administración Electrónica	58
1.13.2.4. Ordenación Económica	60
1.13.2.4.1. Comercio	60
1.14. Servicios de Interés General y Consumo	61
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	61
1.14.2.1. Servicios de interés general	61
1.14.2.1.1. Energía	61
1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz	62
1.14.2.1.2. Suministro domiciliario de agua	66
1.14.2.1.3. Servicios financieros	68
1.14.2.1.4. Telefonía e Internet	68
1.14.2.1.4.1. Brecha digital	68
1.14.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	69
1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas	69
1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	69
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	69
1.15.2.1. Contaminación acústica¶	70
1.15.2.1.1. Actividades clasificadas	70
1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas	71



1.15.2.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad	73
1.15.2.2.1. Participación y derecho de acceso a información ambiental	75
1.15.2.3. Desarrollo rural y energías renovables	75
1.15.2.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna	76
1.15.2.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos	77
1.15.2.6. Aguas	78
1.15.2.7. Obras Públicas	79
1.15.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	80
1.15.3.2. Resoluciones no aceptadas	80
1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio	81
1.16.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	81
1.16.2.2. Urbanismo	82
1.16.2.2.1. Planeamiento urbanístico	82
1.16.2.2.2. Disciplina Urbanística	82
1.16.2.2.3. Gestión urbanística	93
1.16.2.2.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	94
1.16.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	95
1.16.3.2. Resoluciones no aceptadas	95
1.17. Vivienda	95
1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	95
1.17.2.1. Desahucios	95
1.17.2.2. Necesidad de vivienda	99
1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados	100
1.17.2.3.2. Convocatoria 2018	100
1.17.2.3.3. Convocatorias de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19	100
1.17.2.4. La gestión del parque público de viviendas	101
1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda	102
1.17.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	103
1.17.3.2. Resoluciones no aceptadas	103
REVISTA DEL INFORME ANUAL	104
01 A debate	104
La racionalización de los procedimientos electrónicos en los procesos selectivos de acceso al empleo público	104
02 Nuestras propuestas	105
Una escuela segura frente a la Covid-19	105
Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información	106
Barriadas sin luz	107
A vueltas con las agresiones al suelo no urbanizable en Andalucía	108
La defensa de la salud en el entorno rural	110
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	111



03 Mejorar las normas	113
Sí a la presentación electrónica de las ayudas al alquiler de vivienda	113
04 Atender las quejas	114
El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad	114
La policía local, servidores públicos de un nuevo tiempo	115
06. Atención Ciudadana	116
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	116



Parte general

1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.2. Administración Local

Queremos destacar en este epígrafe las distintas cuestiones relacionadas con la administración local que, habiendo sido objeto de queja, consideramos analizarlas en este ejercicio 2021. Nos referimos a la gestión del padrón de habitantes, los servicios tributarios y la financiación de las Entidades Locales Autónomas (ELAs).

1.13.2.2.1. Gestión del Padrón de Habitantes.

El **padrón de habitantes** es un instrumento imprescindible de las entidades locales para organizar su población y una fuente esencial para la planificación de la prestación de los servicios públicos en cada uno de los municipios.

La autonomía local propicia un diferente tratamiento a los habitantes de cada municipio en ámbitos tan significativos como el fiscal, administrativo, patrimonial o el jurídico.

Atendiendo a las consideraciones generales de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y de la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autónoma y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal: *"Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente..."*

En el apartado 2.3 de la citada Resolución sobre la **documentación acreditativa del domicilio de residencia**, se recoge que, *"El Padrón es el registro administrativo que pretende reflejar donde residen las personas que viven en España. Su objetivo es, por tanto, dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio ni por los derechos que podrían derivarse de una certificación acreditativa de aquel hecho"*.

En consonancia con el artículo 17.2 de la Ley 7/1985, *"los Ayuntamientos realizarán las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus padrones de modo que los datos contenidos éstos concuerden con la realidad"*.

La vecindad es un vínculo jurídico-administrativo que une a la persona con el municipio del que forma parte. No es indiferente ser vecino de un municipio u otro, dado que la inscripción en el Padrón Municipal es determinante para el ejercicio de estos derechos y deberes frente a un ayuntamiento.

A estos efectos, quienes residan en varios municipios solo podrán inscribirse en el que habite durante más tiempo al año, estando los ayuntamientos obligados a empadronar a todos aquellas personas que lo soliciten y puedan probar tal situación, emitiendo el correspondiente **certificado del Padrón Municipal**.

El empadronamiento es de una vital importancia para aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que demandan servicios que suelen estar vinculados a la vecindad, como son la educación o el sistema sanitario, donde es necesario acreditarla para acceder a un centro público o para asignar el profesional de atención primaria.

En el informe anual 2020 se puso de manifiesto la situación de vulnerabilidad de muchas familias que tras sufrir las consecuencias económicas de la pandemia quedaron, si cabe, en peor situación económica que con anterioridad al mes de marzo del mismo año.

Personas que como se recogió en el informe extraordinario redactado en octubre de 2020, **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**, ante la falta de empleo y la escasez de recursos económicos necesitaron acogerse a las ayudas alimentaria o económica de urgencia, tanto por parte de los Ayuntamientos como por la Junta de Andalucía y que les requerían para acudir a ellas acreditar el empadronamiento en el municipio donde residían.



Son recurrentes las quejas relacionadas con las dificultades para empadronarse al no poder aportar los requisitos exigidos en la hoja padronal, referidos a la acreditación de la titularidad del domicilio donde reside, o a la autorización de sus propietarios. Expedientes, que en la mayoría de los casos, concluyen archivándose por no poder aportar los documentos que se les exige en la solicitud.

Una situación que deja desprotegidas a quienes necesiten documentar su vecindad para optar a una ayuda social, a la asistencia médica, a la escolarización de sus menores e incluso a poder participar en las convocatorias de adjudicación de una vivienda de protección oficial.

En este sentido y aludiendo al contenido de la citada Resolución de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local *"las facultades atribuidas al Ayuntamiento en el art. 59.2 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales para exigir la aportación de documentos a sus vecinos tienen como única finalidad comprobar la veracidad de los datos consignados, como textualmente señala el propio artículo"*.

Y lo más importante en relación a la exigencia del título de propiedad o contrato de alquiler es que *"... tan pronto como el gestor municipal adquiera la convicción de que los datos que constan en la inscripción padronal se ajustan a la realidad, deja de estar facultado para pedir al vecino ulteriores justificantes que acrediten aquel hecho"*.

Conforme a la Resolución de referencia, la incorporación de cualquiera de los títulos exigidos para incorporarlos al expediente administrativo *"... tiene por única finalidad servir de elemento de prueba para acreditar que, efectivamente, el vecino habita en el domicilio que ha indicado"*, no atribuyendo a las Administraciones Locales *".. competencia para juzgar cuestiones de propiedad, de arrendamientos urbanos o, en general, de naturaleza jurídico-privada,.."*.

Son ilustrativos algunos testimonios que traducen la importancia del empadronamiento para familias vulnerables. Así en la queja 21/5216, nos trasladan que necesita *"ayuda por el motivo del empadronamiento ya que yebo viviendo en la plaza (.....) casi 4 años con mi esposo (.....) y mis dos hijos de 3 y 1 año necesitamos ayuda ya que no tenemos trabajo y no podemos optar a ninguna ayuda también tengo problema con el médico ya que al no tener padrón no tengo médico fijo y estoy embarazada en enero doy a luz y no puedo empadronar al bebé y ningún sitio para ka le pueda dar su revisiones y vacuna ya que al no estar empadronado no le dan médico por eso pido ayuda para que vean mi situación y me puedan ayudar espero una respuesta de ayuda muchas gracias"*.

Una queja referente a la situación de una ciudadana que no puede empadronarse en el Padrón de Habitantes del municipio donde reside, por no aportar la documentación e información requerida según el modelo de la solicitud de inscripción del Ayuntamiento de Linares.

En el informe remitido por el Ayuntamiento en el expediente de queja traslada que *"Supervisada la documentación aportada para el citado trámite en fecha 3/12/2020 la misma adolece de falta de documentación, concretamente, del documento que acredite la titularidad o adjudicación del inmueble para el que solicita el alta, requisito imprescindible para el trámite solicitado ..."*

Desde el punto de vista del trámite del expediente, cumplen con todos los cauces formales exigidos, ya que la persona interesada al no disponer de los títulos exigidos no contestó al requerimiento notificado.

Si bien, el problema trasladado requiere que las administraciones locales profundicen más en la problemática que genera a las familias en situación de vulnerabilidad no estar empadronadas en el municipio y se invoque *"la potestad de aceptar más documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.)"*, pudiendo *"comprobar por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etcétera) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón"*.

Es por ello que en el contexto del expediente de queja y fundamentado entre otros en los preceptos legales analizados se formuló Resolución recomendando que se *"tramite el alta en el padrón municipal de la interesada Doña () y su familia"*. Y que se aplique el mismo criterio a cualquier ciudadano/a que resida en el municipio y tenga las mismas o similares dificultades para acreditar la relación jurídica con la vivienda en la que reside.



Por tanto en la gestión del padrón municipal los ayuntamientos deberán guiarse por los principios de una buena administración con la finalidad de garantizar los derechos de las personas vulnerables.

Lo que conlleva aceptar en los expedientes de empadronamiento otros documentos distintos a los títulos de propiedad y contratos de arrendamiento, realizando las comprobaciones que estime oportunas para verificar el domicilio.

1.13.2.2.2. Entidades Locales Autónomas

En el año 2018, el mapa local andaluz queda definido por 786 municipios, 8 diputaciones provinciales, 34 entidades locales autónomas, y 69 mancomunidades.

Según dispone la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía (LAULA) en su artículo 109, **la Entidad Local Autónoma es un medio para acercar la actividad administrativa a la población, facilitando la participación ciudadana y dotando de mayor eficacia a la prestación de los servicios públicos.**

Dicha descentralización está prevista para los núcleos de población separados de la capitalidad del municipio, con características singulares e intereses colectivos peculiares, que hagan conveniente dotarlos de una gestión diferenciada del resto del municipio, pudiendo optar el ayuntamiento por la creación de entidades vecinales o de entidades locales autónomas, en función del alcance de la misma y del grado de autonomía que se pretenda en su funcionamiento.

Las entidades locales autónomas ostentan potestades de autoorganización, reglamentaria, tributaria, financiera, sancionadora, etc., y una serie **de competencias de carácter marcadamente localizado en el casco urbano de la entidad, entre las que se encuentran las de pavimentación de vías, alumbrado público, limpieza viaria, ferias y fiestas locales, abastecimiento de agua, así como las competencias que pueden serle transferidas o delegadas por el ayuntamiento.**

De conformidad con lo expresado en la disposición transitoria cuarta de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, mantendrán su personalidad jurídica y la condición de entidad local las entidades de ámbito territorial inferior al municipio existentes en el momento de su entrada en vigor.

Por consiguiente, aunque el vigente marco legal impide la creación de tales entidades, persisten las entidades locales autónomas que ya existían en Andalucía y aquellas cuyo procedimiento de creación se hubiese iniciado antes del 1 de enero de 2013, por efecto de la disposición transitoria quinta, así como el nivel de descentralización del que se encuentran dotadas. Por tanto, son muchas las ELAs que mantienen su personalidad jurídica.

Los Ayuntamientos deben tener presentes los principios que regulan las relaciones jurídico-administrativas, recogidos Ley 7/1985, de dos de abril, así como en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, como son la descentralización, el servicio y proximidad a los ciudadanos, la colaboración y cooperación, el principio de proporcionalidad y el de lealtad institucional que deben inspirar su actuar no sólo con la ciudadanía sino también con las Administraciones y entidades públicas.

En base a estos principios **los Ayuntamientos deben acreditar siempre que existan unas competencias delegadas a la ELA, una cesión de bienes para la gestión y unos recursos financieros que asignar anualmente a la entidad**, como señala el artículo 116 de la LAULA que debe contener el estatuto de la Entidad Local Autónoma.

Por su parte **la Junta de Andalucía en virtud de sus competencias y con una clara apuesta por las Entidades Locales Autónomas ha regulado el régimen a través del Decreto 156/2021, de 4 de mayo.** Manifiesta en su exposición de motivos que las ELA son un instrumento adecuado para responder a las aspiraciones de la ciudadanía, apostando por un modelo de convivencia pacífica entre el municipio al que pertenecen y la entidad local autónoma.

En la Ley 8/2021, de 23 de diciembre, de financiación incondicionada para las entidades locales autónomas. En la exposición de motivos se contempla que *"la colaboración y cooperación económica con las entidades locales autónomas andaluzas es una de las líneas de actuación prioritarias de la Junta de Andalucía desde hace décadas, siempre con el objetivo de contribuir a mejorar su situación económico-*



financiera, de forma que dispongan de recursos suficientes con los que atender una mejor prestación de servicios a sus habitantes”.

El objeto de la Ley es la regulación de “una línea de financiación destinada a las entidades locales autónomas andaluzas para la realización de cualesquiera actuaciones relacionadas con el desarrollo de las competencias propias que tienen encomendadas conforme a la normativa vigente, o aquellas que les hayan sido transferidas o delegadas por el municipio del que dependan, así como con la prestación de los servicios públicos que les competen”.

Entre las Entidades recogidas en el anexo I de la Ley 8/2021 se encuentra El Centenillo, en la provincia de Jaén.

La asociación de vecinos Cielo Abierto de El Centenillo, nos trasladó en la queja 20/6801 la disconformidad con la iniciativa del Alcalde del Ayuntamiento de Baños de la Encina (Jaén), municipio al que pertenece, de suprimir y disolver la Entidad Local Autónoma.

La citada asociación, exponía que desde su constitución como entidad local menor en 1940 por Orden del Consejo de Ministros y hasta el día de hoy, los alcaldes de Baños de la Encina y alcaldes pedáneos nunca habían dotado a la ELA de gestión económica propia, ni habían presupuestado partidas para la gestión autónoma por la Junta Vecinal de la ELA.

Tras analizar el procedimiento iniciado para la supresión de la ELA, así como su situación económico-financiera y las relaciones interadministrativas de ambas partes, se considera que **la Entidad Local “El Centenillo”, es un ente capaz de satisfacer intereses generales** de una población que ha llenado de vida un núcleo vaciado, resurgiendo tras el cierre de la explotación minera por personas que apostaron asentarse en el territorio

En base a lo cual se dictó Resolución en la [queja 20/6801](#) recomendando que no se procediese a la disolución de la ELA “El Centenillo” debiendo articulase el mecanismo adecuado entre Ayuntamiento y la ELA, en aras a una cooperación, auxilio necesario y apoyo a las medidas para paliar la Andalucía vaciada.

Una recomendación basada en el principio de lealtad institucional, que contribuye a fortalecer las relaciones interadministrativas en la esencia de un estado de derecho y que hace respetable a sus instituciones.

Resolución que ha sido aceptada al haberse procedido a la firma del convenio por ambas partes con fecha 21 de octubre de 2021, habiendo sido previamente aprobado por la Junta Vecinal y el Pleno del Ayuntamiento.

1.13.2.2.3. Servicios tributarios

1.13.2.2.3.1. Procedimientos tributarios: Devolución de ingresos indebidos

Son muchas las quejas que se reciben relacionadas con el **silencio administrativo** de las administraciones locales **en la gestión de los procedimientos tributarios**. Adquieren una mayor relevancia aquellos en los que los ciudadanos nos trasladan las dificultades para que se devuelvan tributos abonados indebidamente, bien sea por errores en el cálculo de los mismos o bien por su improcedencia.

En este sentido, los contribuyentes manifiestan su grado de malestar e insatisfacción con el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

El ciudadano andaluz está obligado al cumplimiento del mandato constitucional que señala el artículo 31 de nuestra norma suprema, en el cual 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 agresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”.

En base a ello, frente al ciudadano que no cumple con sus obligaciones tributarias, como resulta ser la obligación del pago de impuestos o sanciones pecuniarias, las administraciones públicas ejercen en su prerrogativa de ejecución forzosa, el apremio sobre el patrimonio.

Por tanto, la ejecución del pago se realiza siempre, bien a través de la vía voluntaria en los plazos establecidos o bien mediante el embargo de los bienes que sea titular el deudor.



En los casos en los que la Administración Pública haya recibido un ingreso indebidamente tiene la obligación de la devolución del mismo al amparo del Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Dispone en su artículo 19 del **plazo de seis meses para dictar resolución expresa en los procedimientos de devolución de ingreso indebido**.

Conforme el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas la *"..Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación"*.

Pues bien, sobre estos fundamentos normativos, la solicitud de devolución de ingresos indebidos, debe dar lugar al dictado y notificación de una resolución expresa a los seis meses computados desde la fecha en que la solicitud tenga entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación

Dado que el derecho a una buena administración, comprende el de resolución de los asuntos en un plazo razonable, **la demora administrativa vulnera la normativa estatal y autonómica de aplicación**.

En este sentido señalar los artículos 20, 21 y 29 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en relación con el artículo 103 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria alusivos a la obligación de resolver expresamente y en plazo, a la obligatoriedad de términos y a la responsabilidad de la tramitación.

Ante el inicio de un expediente administrativo de devolución de ingresos indebidos el ciudadano espera obtener una resolución expresa, motivada y en plazo al amparo de la normativa citada. Una cuestión que no siempre sucede, dado las numerosas quejas recibidas referidas a la falta de respuesta a las solicitudes formuladas.

Ejemplo de estas actuaciones es la queja 21/0879 por la que el representante legal de un establecimiento hotelero de la provincia de Cádiz, presentó solicitud de devolución de ingreso indebido derivado ante el Ayuntamiento de Rota.

La ausencia de una respuesta expresa y motivada que pusiera término a dicho procedimiento le llevó a acudir a la Institución, que tras diferentes y numerosas actuaciones por nuestra parte, nos llevó a formular Resolución recomendando que se adoptasen las medidas que permitiesen observar el derecho a obtener resolución expresa a la solicitud de devolución de ingresos indebidos. Resolución que fue aceptada por el Ayuntamiento de Rota, procediendo a la devolución del ingreso indebido.

Igualmente la queja 21/2760 conllevó nuestra actuación para obtener una resolución expresa a una vecina de la provincia de Cádiz, que presentó reclamación y solicitud de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de liquidación por el denominado impuesto de plusvalía -IIVTNU-.

Recogía en la queja que pese a que la transmisión del bien inmueble debió quedar exenta, pues la venta fue a pérdidas; no se le había devuelto el importe liquidado. Tras la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Chiclana resolvió en sentido favorable la devolución, quedando el asunto solucionado.

Por su parte en la queja 20/2770 una vecina de un municipio de la provincia de Málaga nos exponía que pagó la tasa por una actuación de los bomberos para que retirarán un enjambre de abejas, que solicitó a través del 112 por considerar que era una situación de peligro, pero consideraba que no era ajustada a derecho por lo que presentó recursos contra la liquidación de la misma ante el Consorcio de Bomberos de Málaga. Tras la intervención de la Defensoría se procedió a la devolución de las cantidades liquidadas.

A los efectos de garantizar la resolución de expedientes en plazo, las administraciones deben adoptar reformas estructurales y procedimentales que permitan observar la normativa en vigor, dotándose de los medios materiales y personales que precisen.



Este tema en otras materias

Balance

2.3. Reforzar los servicios sociales como pilar fundamental del Estado del bienestar

Un verdadero sistema de protección social no puede integrarse por un elenco deslavazado de normas y actuaciones de origen diverso, sin ordenación sistemática, coherencia y coordinación.

La protección social, en un sentido amplio e integral, entendida como conjunto de normas y actuaciones que consagran derechos (subjetivos o no) cuya finalidad es garantizar niveles mínimos de vida y dignidad para todas las personas y, por ende, dirigidas a cimentar sociedades más justas e inclusivas, no pasa de ser entre nosotros un elenco inarmónico de disposiciones y actuaciones y, por tanto, no alcanza la categoría de sistema.

Funcionalmente, **los servicios sociales comunitarios vienen aglutinando un elenco de cometidos dispares** que, a la postre, les relega a actuar como meros gestores de prestaciones y ayudas, reduciendo las posibilidades de intervención propias de su capacitación profesional.

La carencia de una plantilla bien dimensionada y estable, que guarde proporción con el volumen y con la naturaleza del objeto de su función, siempre referida a demandas de carácter perentorio y a un ámbito multidisciplinar, arrojan la visión de **tratarse de un colectivo en permanente posición de desequilibrio**, lo que repercute en las expectativas de desempeño profesional, mengua la calidad de los servicios que prestan, dilata el tiempo de acceso a los mismos y genera insatisfacción en las personas peticionarias.

En lo que atañe a las prestaciones económicas propias del ámbito de los servicios sociales, la tramitación que da acceso a las mismas adolece en muchos casos de la agilidad y simplicidad precisa, con una **burocratización desmesurada para acceder a ayudas de emergencia social** tan básicas como la alimenticia.

En una visión transversal del Estado del bienestar, la impresión que resulta es la de **un agotamiento de su capacidad de respuesta**, como revela un elemento común a todos los casos, el de **la demora generalizada en la reacción administrativa** frente a las peticiones de valoración de la discapacidad, las del Sistema de la Dependencia o las de rentas de garantía de ingresos, como el mínimo vital o la renta mínima de inserción social en Andalucía.

La oportunidad aparece como propicia para **abordar una racionalización sistemática de prestaciones, recursos y alternativas de protección social**, dándoles un tratamiento de conjunto que, unitariamente encauzado y depurado, evite la desorientación de la ciudadanía y el ejercicio aleatorio de derechos y de peticiones indiscriminadas, que desvirtúa la finalidad de estos instrumentos.

La protección social debe configurarse como un auténtico sistema; sus ayudas, prestaciones y recursos deben ser accesibles contando con un procedimiento ágil, simple y coordinado; los servicios sociales comunitarios deben desarrollar un papel vertebrador de este sistema en su conjunto, debidamente dimensionados e implantados de forma estable; y **todas las Administraciones han de implicarse en la consecución permanente y definitiva de estos objetivos**.

2.4. Mejora de la administración electrónica, alfabetización digital y garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información

Si valoramos en qué medida hemos avanzado en la consecución del logro de una mayor inclusión digital, habremos de concluir que, si bien se han dado algunos pasos en la dirección correcta, aún estamos muy lejos de alcanzar la meta propuesta. Incluso nos atreveríamos a decir que la exclusión digital ha avanzado más rápido que los esfuerzos para evitarla.

El proceso de digitalización de la sociedad se está desarrollando a una velocidad tan acelerada que cada vez son más las personas y colectivos que, incapaces de seguir este ritmo, se ven atrapados por la exclusión digital.



Así esta ocurriendo, por ejemplo, con **las personas mayores**. Cada vez son más las iniciativas, tanto públicas como privadas, dirigidas a fomentar la alfabetización y la formación digital de las personas mayores. Hay cursos organizados a tal fin por ayuntamientos, por empresas privadas y por organizaciones sin ánimo de lucro. Son también numerosas las iniciativas emprendidas para acompañar o monitorizar a las personas mayores en su relación con el mundo digital. Sin embargo, **cada vez son más las personas mayores que denuncian su sensación de exclusión** ante una sociedad que les exige interactuar utilizando unos medios, unas herramientas y unos procedimientos que no entienden, que no dominan y que, en muchos casos, no se sienten con fuerzas, ni ánimos para aprender.

El ejemplo más claro lo tenemos en relación a la **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, que unida al cierre de sucursales y a la reducción en el número de empleados de banca, ha convertido a los servicios financieros en un territorio inhóspito para muchas personas mayores. Son cada vez más frecuentes las quejas denunciando lo que muchos califican como **"maltrato" hacia las personas mayores por parte de los bancos**. Un maltrato que se concreta en unas prácticas bancarias que consideran perjudiciales y que entienden tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital. Esto nos lleva a poner en el centro del debate la necesidad de regular el derecho de las personas a ejercer sus derechos de forma analógica o, si se quiere llamar de otro modo, **el derecho a la objeción de conciencia digital**.

A este respecto, la carta de derechos digitales, que fue adoptada por el Gobierno de España en julio de 2021 y que ofrece un marco de referencia para garantizar los derechos de la ciudadanía en la nueva realidad digital, incluye en su Apartado XVI "Derechos Digitales de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas" lo siguiente: «Se ofrecerá alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que opten por no utilizar recursos digitales».

La publicación de esta Carta nos parece un hito relevante y un avance significativo en la ruta hacia la inclusión digital, que debe partir del establecimiento de garantías para la protección de los derechos individuales y colectivos en los nuevos escenarios digitales.

También nos parece un avance significativo que se haya acordado la ampliación del **abono social telefónico**, que actualmente ofrece una reducción en la cuota de la línea fija para pensionistas con ingresos limitados, a los paquetes de telefonía. Especialmente positivo nos parece que se haya incluido la posibilidad de incluir en dicho abono las tarifas convergentes de Internet y telefonía, así como el acceso universal a Internet para colectivos vulnerables. A falta de desarrollo y ejecución por las Comunidades Autónomas, parece que estas previsiones se concretarán en el programa Único de impulso a la conectividad, para el que se han presupuestado fondos destinados, entre otros, a un bono social que permita contratar o mejorar la conexión a banda ancha fija, con una velocidad mínima de 30 Mbps, para personas o familias identificadas como vulnerables.

También merece destacarse, en el capítulo de avances, la progresiva extensión de la red de fibra óptica que permite una conexión de calidad a Internet y que está previsto que llegue al 90 % del territorio nacional en 2024, lo que nos sitúa en la vanguardia europea en conectividad.

"La digitalización es uno de los principales retos que afronta la sociedad"

Esta Institución, por su parte, y en el marco del compromiso asumido de velar por el derecho a la inclusión digital de las personas, organizó el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título **"Brecha digital. La nueva exclusión"**, que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas

y soluciones para enfrentarla. La principal conclusión de esta Jornada fue asumir **que la digitalización es uno de los principales retos que afronta la sociedad** y unos de los riesgos principales en materia de inclusión e integración social.



Asimismo, hubo coincidencia entre los expertos presentes en valorar como imprescindible la adopción por parte de los poderes públicos de medidas que resulten eficaces y efectivas para conseguir que **todas las personas puedan disponer de los medios, los recursos y la formación que resultan necesarios para el acceso pleno a los servicios de la sociedad digital.**

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población.** Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público.** No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes

de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana.**

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el **Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.** Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos.** Esto se podría realizar en las **Oficinas de asistencia en materia de registros** así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz velaremos y supervisaremos para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración.**



2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.

3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico.**

4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catalogo de servicios.**

5.- Doten **a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes). puedan actuar a través de dichos funcionarios.

6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.

7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.

8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible.**

...

1. Actividades por Materias

1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.1. Introducción

...

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que los servicios públicos de información proporcionen siempre y en todo momento proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica).

Los avances tecnológicos no deben impedir que siga existiendo una atención personalizada, cercana y de calidad.

La brecha digital, por mucho que se ignore (también por la Administración), sigue siendo algo real y doloroso. Y no se sabe a ciencia cierta cuántas personas se han quedado fuera de esos circuitos de ayudas al no poder informarse o tramitar los procedimientos por cauces telemáticos. Hay que garantizar la atención presencial cuando los ciudadanos lo requieran, a fin de asegurar una adecuada accesibilidad.

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.



Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continua igual.

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".

"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas." Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita"*. *"He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: "no hay cita en estos momentos"; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones"*.

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público"*.

"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

Los teléfonos no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".

"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."



Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden "contar sus problemas a nadie" o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta¹.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.²

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1 Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

2 Ararteko.- Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas. Octubre 2021.



1.- **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos³.

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande”⁴.*

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR),** para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general,** interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes,** de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos,** dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.2. Cultura y Deportes

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

³ UGT.- Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas. Enero 2022.

⁴ Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco. El diario.es.



Hemos desplegado un especial esfuerzo en atender las iniciativas ciudadanas sobre estas situaciones y, desde luego, promover respuestas de las autoridades ante situaciones de amenazas en nuestro patrimonio cultural. Hemos recibido muchas quejas que se caracterizan porque suelen gestarse desde el interés ciudadano y sus asociaciones, procurando las respuestas de las administraciones para desplegar las acciones de control, defensa y protección de este patrimonio, con el que se sienten especialmente vinculados.

Estas situaciones también han motivado alguna queja de oficio, por propia iniciativa de la Defensoría. En este ejercicio han sido dos expedientes iniciados de oficio; comentamos precisamente una de estas actuaciones ([Queja 21/2162](#)), en la que quisimos atender las respuestas que las administraciones culturales estaban ofreciendo respecto a los efectos que este denominado *enjambre sísmico* había provocado en singulares elementos monumentales de la zona afectada.

Las respuestas ofrecidas por la Delegación de Cultura y Patrimonio Histórico, así como por los ayuntamientos de Granada y Santa Fe motivaron la resolución dirigida a las tres administraciones solicitando que se concluyan las labores de identificación y evaluación de **daños en elementos del patrimonio histórico-artístico con motivo del episodio sísmico producido en el entorno de Granada**, así como disponer de medios específicos de apoyo y asesoramiento a los municipios afectados destinados a las acciones de reparación y conservación del caserío dotado con regímenes de protección, en coordinación con las autoridades municipales. También requerimos al ayuntamiento de Santa Fe los trabajos para promover la elaboración y aprobación del Plan de Actuación Municipal frente al Riesgo Sísmico.

Por otro lado, a lo largo de este ejercicio de 2021 hemos continuado ocupando nuestra labor preocupados por el estado de varios inmuebles situados en el **conjunto histórico de la ciudad de Baza**. Estas quejas son promovidas por una activa entidad cultural de la ciudad bacetana, entre las que citamos: la [queja 21/0726](#) para promover la declaración de BIC para los Baños de la Morería; [queja 21/1146](#) sobre actualización de los expedientes de nuevos BIC en Baza; [queja 21/1177](#) respecto al control de las medidas sobre el Palacio de los Marqueses de Cadimo; [queja 21/2952](#) sobre un consorcio de todas las Instituciones para la protección patrimonial de Baza; [queja 21/2953](#) para la declaración de BIC y protección para los Baños de la Morería, de Baza; [queja 21/2959](#) para incoar expediente BIC para la iglesia de Los Dolores y el Palacio episcopal; [queja 21/4217](#) sobre ayudas para varios inmuebles sin identificar; [queja 21/6676](#) acerca de controles en obras sobre las fachadas de casas reformadas; [queja 21/7485](#) sobre un compendio de reclamaciones sobre la protección cultural en Baza: Plan Especial de Rehabilitación; [queja 21/7580](#) acerca de la tramitación de 14 expedientes BIC para inmuebles; [queja 21/7703](#) sobre intervenciones en inmuebles BIC de Baza: La Alcazaba, Palacio de los Enríquez, San Jerónimo y Baños de la Morería; [queja 21/7919](#) sobre dotaciones destinadas a este patrimonio en la Ley de Presupuestos de 2022; y, finalmente, la [queja 21/7981](#) para pedir informes de los expedientes BIC tramitados sobre varios elementos en Baza.

En cuanto a otras acciones concretas de intervención en los **inmuebles o elementos declarados BIC**, apuntamos las intervenciones con motivo de la [queja 21/0695](#) en Marchal (Granada); la [queja 21/1848](#), sobre los entornos de jardines históricos en Málaga; la [queja 21/2699](#) relativa a la protección de la Hacienda Ibarburu en Dos Hermanas (Sevilla); [queja 21/5657](#) sobre la protección de Convento de San Francisco del Monte en Adamuz; o la [queja 21/7979](#) relativa a la protección del castillo de La Calahorra. Desde luego, es intención de esta Institución proseguir impulsando las actuaciones necesarias de todas las instancias competentes para salvaguardar la integridad de dichos elementos declarados BIC o aquellos que, en su caso, resulten merecedores de la protección y tutela que la normativa establece para los inmuebles inscritos en el Catálogo General de Patrimonio Histórico de Andalucía (GPHA).

Ya en el informe al Parlamento de 2018 citamos la [queja 18/4157](#) y la [queja 18/4725](#) presentadas por entidades culturales de Huelva, preocupadas por la ordenación urbanística que mediante el planeamiento pudiera afectar a los cabezos como tipología del territorio de esta ciudad y sus valores patrimoniales. La información recibida hacía referencia a un estadio de tramitación con informes solicitados a las autoridades culturales y medioambientales, por lo que la cuestión analizada pendía aún de trámites preceptivos que no se habían sustanciado. Por ello, en el momento de recibir la información, debimos concluir en su día las actuaciones quedando a la espera de la continuación de este proceso de ordenación urbanística.



Esta tramitación de planes urbanísticos con un impacto insoslayable ante estos cabezos también ha continuado ocupando en 2021 una importante actividad con motivo de nuevas quejas que reiteraban, y confirmaban, la preocupación por el avance de estos planeamientos. Así en la queja 19/2949, [queja 19/2869](#) y en la [queja 20/6011](#) se abordaban la [situación de los Cabezos La Joya y Mondaca](#), que motivaron la posición del Defensor del Pueblo Andalúz expresada en una resolución.

En su texto concluimos que la descripción de las intervenciones sobre el Cabezo recogidas en el proyecto no aseguran el ámbito de protección cultural, y medioambiental, que ostenta dicho elemento singular del territorio de la capital onubense. Reseñamos la complejidad que implica ese ejercicio planificador para la ciudad y su significado, en el que convergen disciplinas muy diversas que exigen de las autoridades públicas la gestión de un conocimiento técnico y especializado que, por su propia naturaleza, es susceptible de aportar criterios diferentes, o incluso divergentes. Con todo, en ese difícil ejercicio de evaluación y diseño del urbanismo, se debe acudir a pautas de obligada prudencia ante medidas irreversibles y actitudes de confianza en las aportaciones de las fuentes de conocimiento solventes y especializadas. Todo ello nos aproxima a una posición que, siguiendo las opiniones ya expresadas en el curso de estos trámites de planeamiento, aconseja una reflexión sobre las consecuencias del diseño proyectado en la Modificación del Plan Especial de la U.E.1 Cabezo de la Joya del PGOU de la ciudad de Huelva, procurando acciones más coherentes y respetuosas con la protección efectiva y puesta en valor de esta categoría como cabezos, que han caracterizado el paisaje de la milenaria ciudad de Huelva.

Las respuestas ante la resolución dictada en la queja 20/6011 se han puesto a disposición de esta Institución días antes de concluir el ejercicio, por lo que serán detenidamente valoradas en fechas siguientes a la redacción de la Memoria Anual. En todo caso, podemos anticipar la necesidad ratificada de ofrecer un marco de protección específico y efectivo para estos cabezos superando posiciones encerradas en los respectivos ámbitos competenciales de cada organismo implicado que no llegan a definir una respuesta integral para la protección de estos singulares elementos de la historia milenaria de Huelva.

1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

...

Entre aquellas, citamos la [Queja 21/2163](#), incoada de oficio, para conocer las [medidas de protección de unos restos arqueológicos situados en la ladera de La Alcazaba de Almería](#). Tras los informes requeridos, pudimos conocer las actuaciones preventivas y de protección que se están adoptando sobre el solar afectado, tanto en el marco de las actividades arqueológicas desplegadas, como sobre las actuaciones de conservación y protección del espacio. En concreto, destacamos la valoración ofrecida por las autoridades culturales al indicar sobre el caso que despertó la atención de esta Institución que *"los factores de deterioro tienen más que ver con agentes de tipo atmosférico, ambientales o bióticos, los cuales pueden ser coadyuvantes entre ellos, la lluvia por ejemplo puede propiciar el crecimiento de plantas vasculares que causan daños debidos al crecimiento y engrosamiento de sus raíces, la lluvia también puede erosionar las estructuras arqueológicas emergentes al producirse escorrentías, y el viento es un agente igualmente erosivo. Lo conveniente de cara a su conservación es que los restos arqueológicos expuestos a estos agentes sean consolidados y reciban los tratamientos de restauración adecuados"*. Con la actuación prevista en la contratación municipal, parece que las medidas más necesarias están en proceso para ser adoptadas, entendiendo pues el asunto en vías de solución.

...

1.2.2.4. Actuaciones relativas a museos, monumentos y bibliotecas

...

Referidas a las [bibliotecas](#), ha continuado la recepción de quejas repartidas desde toda Andalucía sobre las prestaciones de servicios a cargo de estos recursos culturales. Este tipo de quejas reiteran aspectos relacionados con los servicios prestados, los horarios y jornadas ofrecidas a los usuarios o relativas a diversas cuestiones derivadas de la amplia casuística que expresan las personas interesadas. En este ejercicio, debemos añadir los problemas motivados, de nuevo, por la pandemia, y la restricciones impuestas en el régimen de funcionamiento de tales servicios de biblioteca.



Hemos de recordar que ya existía registrada en la Institución una situación reivindicativa sobre el régimen de jornada de estos servicios, sobre todo en horarios ordinarios de tarde y en la reducción que se ofrece en calendarios de fechas estivales o en periodos de navidad. En la gran mayoría de los casos se alegan por los gestores graves limitaciones de personal que obligan a ofrecer unos horarios de funcionamiento ciertamente restrictivos: apenas se atiende una tarde a la semana y la reducción horaria en periodos vacacionales es evidente.

Este ejercicio, además de reiterar el contenido habitual de estas quejas, suma dos factores agravantes: las restricciones de servicios públicos presenciales derivados de la pandemia y la mayor demanda que se ha dirigido a estas bibliotecas por parte de estudiantes que las emplean como salas de estudio. Hemos recogido relatos de muchos jóvenes que expresan su disconformidad por la falta de adecuación de estos horarios de apertura en relación con su intención de aprovechar sus estancias para el estudio ya sea académico o con otra finalidad, como puede ser la preparación de oposiciones.

Por su parte, la respuesta habitual de los responsables de estas bibliotecas es que tales centros no son salas de estudio y aluden a una concepción más cultural y dinámica de estos recursos entendiendo que las carencias de espacio para el estudio académico debe ser, prioritariamente, asumidas por los responsables educativos y no tanto a cargo de las bibliotecas públicas. Ciertamente hay espacio para el debate y la polémica sobre esta particular cuestión, que afecta de lleno a la concepción del papel actual, y futuro, de las bibliotecas y la adecuación de sus cometidos en relación con las demandas ciudadanas frente a los servicios que prestan.

Además de procurar una respuesta correctiva en cada queja tramitada, pretendemos realizar una recopilación de la situación y adoptar alguna iniciativa más generalista sobre el problema, de la que esperamos dar cuenta en próximos ejercicios.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Dependencia

...

Precisamente en materia procedimental, esta Institución viene resaltando hace años que el diseño bifronte y bifásico implantado en Andalucía por el Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, reviste mayor complejidad y ha venido operando en parte como factor de influencia negativa en las dilaciones observadas, al implicar a dos Administraciones distintas de forma sucesiva y en diferentes momentos intercalados (local-autonómica del inicio del procedimiento a la resolución de grado y local-autonómica de la propuesta de recurso a su aprobación), precisada de una coordinación difícil de alcanzar.

De este modo, si bien el Decreto 168/2007 destacaba la participación esencial de las Entidades Locales andaluzas en el diseño del procedimiento, configurándolas como "*puerta de entrada al Sistema*" y atribuyéndoles la elaboración y seguimiento del Programa Individual de Atención, esta concepción ha experimentado un cambio de orientación en virtud del Decreto-ley 9/2021, de 18 de mayo, por el que se adoptan, con carácter urgente, medidas para agilizar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, modificando el Decreto de 2007: **BOJA número 96 de 21 de mayo de 2021**.

El Decreto-ley 9/2021 se dicta en cumplimiento de las medidas establecidas en el mencionado Plan de Choque y, particularmente, para la consecución de uno de sus objetivos específicos de mejora, el de la reducción de la lista de espera y los tiempos de tramitación de las solicitudes, por la vía de la relación electrónica de las personas solicitantes con la Administración Pública (presentación telemática a través de la Ventanilla Electrónica de Dependencia).



En este sentido, partiendo de reconocer la complejidad del procedimiento implantado por el Decreto 168/2007, busca reducir sus trámites interadministrativos, liberando a los servicios sociales comunitarios de la carga administrativa del registro de la solicitud, de manera que conservan estos su competencia en materia de elaboración de la propuesta de Programa Individual de Atención.

No obstante, la norma afirma su voluntad de no *"mermar el papel de los servicios sociales comunitarios como pieza esencial del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en relación a su participación en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia"*.

Lo que guarda consonancia con las propuestas del Plan de Choque, en el que se reconoce expresamente la aportación de las Entidades Locales y se plantea una reconsideración de su papel en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, incrementando su legitimación en lo alusivo a la prestación de servicios (teleasistencia, ayuda a domicilio y centros de día), por vía de reforma normativa, en torno a diversas alternativas.

El Decreto-ley 9/2021, sin embargo, es una norma transitoria, como reza su título, de medidas urgentes de agilización en la tramitación del procedimiento, estando pendiente una reforma integral de mayor calado, cuyo banco de pruebas es el proyecto piloto previo a la modificación normativa del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, hecho público por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de agosto de 2021: **BOJA número 171 de 6 de septiembre de 2021.**

...

Salen airosos en el análisis los supuestos de tramitación prioritaria por contar con informe social de urgencia, lo que nos lleva a respaldar la necesidad insoslayable de intervención de los servicios sociales comunitarios, al menos en determinadas intervenciones con relevancia en el trámite procedimental.

Dentro de los servicios concretos, hemos de detenernos especialmente en el de **Ayuda a Domicilio y el de Atención Residencial**.

En el primero, para mencionar el proyecto de nueva regulación del Servicio de Ayuda a Domicilio, hasta ahora contenido en la Orden de 15 de noviembre de 2007 que, iniciado en abril de 2021 se encuentra en regulación. Apoyamos su configuración y presencia general en el ámbito municipal y no únicamente como servicio relegado a prestación del Sistema de la Dependencia: **Proyecto de Orden por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía.**

De hecho, la ayuda a domicilio municipal debe ser la vía más inmediata y accesible de respuesta para las personas que lo precisen sin tener reconocida situación de dependencia, así como un instrumento de apoyo para las familiares que asumen sus cuidados que, generalmente son mujeres.

...

1.3.2.3. Servicios Sociales

"... no tengo a nadie más que a mi hija y a veces nos ayudan con comida pero no es suficiente y me siento tan triste que no sé cómo explicarlo, estoy en demanda de empleo y tratando de culminar cursos por el SEPE para así encontrar un trabajo y vivir mejor, pero mientras tanto ¿qué hacemos?, ¿nos tiramos a la calle, y a quién le decimos esta situación? Si vamos a comunicarlo en servicios sociales con quien debería al menos echarme una mano o darte alguna solución solo ignora lo que está pasando y mi hija menor es quien llora más y se ve reflejado en su ánimo en el colegio, siendo una niña muy feliz hemos estado muy mal económicamente y creo que no solo a mí sino a muchos que estamos así, no vemos una salida".

Comenzamos con el fragmento extraído del relato de una de las personas que han interesado la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en 2021, que resume perfectamente, en unas líneas, cómo se sienten las personas cuando se ven sin medios de subsistencia, puestos sus sentimientos en palabras.

Y lo hacemos porque queremos dejar sentadas unas apreciaciones previas, que son importantes para entender los condicionantes de las relaciones en el ámbito de los servicios sociales, cuando de su intervención competencial directa se trata.



La primera idea gira en torno a la persona solicitante de ayuda para sus necesidades básicas: el desamparo económico conduce al anímico, en un círculo vicioso que merma las fuerzas, la capacidad de lucha y la iniciativa. **Las personas que piden ayuda para sus necesidades básicas necesitan ser guiadas en el entramado desconocido de los instrumentos de protección social**, en un momento en que su carestía no es solo material, sino también de robustez mental.

La segunda es la del relevante papel que en este momento inicial deben jugar los servicios sociales comunitarios, como faro que alumbra el camino de estas personas y el que alienta su confianza.

Ahora bien, en esta Institución conocemos de primera mano las **dificultades de entablar un primer contacto con los servicios sociales**, que en capitales de provincia como Sevilla, precisan de reiteradas peticiones telefónicas (010) y de un tiempo medio de espera de al menos dos meses para la asignación de una cita.

Solo a partir de la misma podrá ponerse en marcha la maquinaria burocrática: hacer acopio de toda la documentación que justifica la situación socioeconómica y aguardar el visto bueno a la anhelada ayuda (alimentos, abono de suministros...).

La cruda experiencia de preguntarse si tendrá lugar la llamada, la incertidumbre de cuándo se obtendrá cita o de si se accederá a algún recurso, conforman el grueso de las quejas que en esta materia hemos recibido en 2021.

Las causas que generan esa incertidumbre, por su parte, son las de la **falta de personal y la infradotación presupuestaria del gasto social municipal**, endémicas en administraciones más o menos modestas, como las locales que, sin embargo, ejercen un elenco variopinto de competencias propias e indirectas, a modo de verdadero cajón desastre que se va llenando con los elementos más dispares.

La **descompensación entre el personal de sus centros y el plus de demanda sobreañadido** tras una crisis que, además de salud pública y sanitaria, es sociolaboral y económica, han conformado el caldo de cultivo propicio para generar nuevas listas de espera y esta carencia ha sido puesta de manifiesto por sus mismos profesionales desde diversos servicios sociales comunitarios, en Ayuntamientos como el de Málaga o el de Sevilla, aunque podemos extrapolar esta carencia a otros muchos, ya que así nos lo trasladan en las reuniones sostenidas con los de numerosas zonas geográficas.

La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una **atención insuficiente y de baja calidad** a las personas peticionarias, a las que en numerosas ocasiones no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos.

En relación con el personal de refuerzo asignado a programas concretos, como el de Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, por poner un ejemplo, es común la discontinuidad en los contratos de trabajo de estos contingentes, con la consiguiente acumulación de los expedientes del programa.

El servicio, como de tanto en tanto nos reiteran sus dispensadores, apenas sobrevive con desahogo y, desde luego, en su actual configuración dista mucho de alcanzar cotas de calidad para los usuarios y usuarias, o de satisfacer aspiraciones de realización vocacional de sus profesionales (como la de desarrollar una verdadera labor de intervención).

Precisamente en relación con cual haya de ser el cometido natural de los servicios sociales comunitarios, mucho se discute (también por sus propios integrantes) acerca de su mayor o menor amplitud competencial, formal o informal y sobre cómo han de ser compensados por la gestión que de prestaciones de otras Administraciones realizan.

Lo cierto es que, como antes decíamos, los servicios sociales comunitarios se adentran, con mayor o menor profundidad, en ámbitos muy diversos y cambiantes, siendo un claro ejemplo la intervención impuesta por el Ingreso Mínimo Vital, que ha motivado las objeciones del Consejo General de Trabajo Social.

En cuanto a la entidad del gasto social que las entidades locales del territorio andaluz destinan al desarrollo de sus estructuras y a la dotación presupuestaria de los programas de prestaciones complementarias, ayudas de emergencia social, económicas familiares o de suministros básicos, la regla general es la de su escasez, aunque contextualizando esta afirmación en el marco de un Sistema de protección, en el que existen otras prestaciones configuradas como derechos subjetivos, que por su misma naturaleza, están llamadas a garantizar una respuesta preferente y no condicionada a la suficiencia de su financiación.



Los servicios sociales comunitarios son, con ello, un servicio esencial escasamente dotado de personal y de presupuesto, pero aun con sus limitaciones, sigue siendo el que antes llega a la ciudadanía, supliendo como puede los defectos de los más inaccesibles derechos subjetivos de garantía de ingresos (IMV y RMISA).

En cuanto al gasto autonómico andaluz en el sistema público de servicios sociales, los datos analizados permiten afirmar que no ha experimentado el incremento porcentual que requieren anualidades afectadas por la actual situación de crisis social.

En sede de propuestas de mejora, en los foros de encuentro entre profesionales de los servicios sociales comunitarios, hemos conocido las prácticas de **agilización de las ayudas de emergencia** adoptadas en algunos Ayuntamientos, para salvar las dilaciones derivadas de la intervención previa del gasto; así como la reivindicación de reforma estatal de la Ley General de Subvenciones 38/2003, de 17 de noviembre, para la adición de una letra i) en el apartado 4 de su artículo 2 -que relaciona las prestaciones, pensiones y subsidios que no tienen el carácter de subvenciones-, que incluya entre estos supuestos las prestaciones excepcionales que se otorgan a las personas por razones de necesidad y de urgencia.

La finalidad es la de agilizar su otorgamiento, despojando el trámite administrativo de burocracia que retarda una demanda precisada de respuesta inmediata.

En el plano inverso, el Decreto-ley autonómico 18/2021, de 7 de septiembre (**BOJA número 175 de 10 de septiembre de 2021**), ha reformado la Ley 6/2010, de 11 de junio, reguladora de la participación de las entidades locales en los tributos de la Comunidad Autónoma de Andalucía y el Texto Refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado por Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, para permitir el aplazamiento y fraccionamiento especial del pago de deudas de entidades locales (disposición adicional séptima de la Ley 6/2010), eliminando el elemento obstativo a acceder a ayudas por la vía de las subvenciones.

Concluyendo, esta Institución considera que la protección social, entendida como conjunto de normas y actuaciones que consagran derechos (subjetivos o no) cuya finalidad es garantizar niveles mínimos de vida y dignidad para todas las personas y, por ende, dirigidas a cimentar sociedades más justas e inclusivas, no pasa de ser entre nosotros un elenco inarmónico de disposiciones y actuaciones.

La armonización de los instrumentos de protección social es esencial a la conformación de un Sistema, requiriendo sus recursos una ordenación sistemática en estratos y la debida coordinación interadministrativa e interinstitucional, en cuya ordenación y canalización los servicios sociales comunitarios deben tener reservado un papel esencial.

La protección social, como Sistema, debe ser accesible y ágil y dotarse de simplicidad y coordinación en la gestión.

Las ayudas y prestaciones de seguridad y soporte social no pueden estar sujetas a requisitos abigarrados ni carecer de un apoyo administrativo fuerte para facilitar su comprensión y ejercicio.

Tampoco las ayudas económicas familiares o de urgencia social en el ámbito de las entidades locales, pueden estar supeditadas al cumplimiento de requisitos prolijos y a la aportación de documentación acreditativa que contraría el carácter perentorio de necesidades las más de las veces sobrevenidas o cronificadas.

En todo caso, el acceso a unos u otros derechos, prestaciones o ayudas, debe ser orientado y coordinado de forma unitaria y unificada desde una sola Administración, conforme a un enfoque de intervención y aprovechamiento plural de todos los recursos aplicables a la persona peticionaria conforme a su situación y circunstancias.

...

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

1.3.2.5.1.1. Empleo Público

...



Por su interés destacaremos la investigación desarrollada de oficio desde el año 2018 y cerrada en el presente ejercicio, sobre las dificultades de determinados colectivos de empleados públicos de la Administración Local para el **ejercicio efectivo del derecho de pase a segunda actividad o servicios adaptados y que afecta a las personas en situación de discapacidad integrantes de estos colectivos** (queja 18/2261).

La situación de segunda actividad, como derecho para los colectivos de empleados públicos que la tuvieran reconocida, tiene por finalidad garantizar a determinado personal público -que suele prestar funciones eminentemente operativas y, en ocasiones, arriesgadas y peligrosas-, una adecuada aptitud psicofísica para el desarrollo de su actividad profesional que puede verse afectada, además de por otras circunstancias, por disminución de sus facultades físicas, psíquicas o sensoriales. Permitiendo que la relación profesional no se extinga por dichas causas sino que se modifique, de manera que el personal funcionario afectado pase a prestar funciones propias o complementarias de la profesión, pero compatibles con su nueva situación.

La disminución de capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, como causa motivadora del pase a la situación de segunda actividad, en muchas ocasiones determinan, para las personas afectadas, la consideración legal de personas con discapacidad. Y, desde esta perspectiva, los artículos 9, 14 y 49 de la CE, los artículos 10.3.15º y 16º, 14, 37.1 5º y 6º y 169.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, comprometen a los poderes públicos a promover medidas positivas de igualdad de oportunidades y de ajustes razonables que remuevan los obstáculos no solo en el acceso al empleo, sino también en las condiciones de trabajo en todo tipo de empleo, entre los que se incluyen los integrados en el sector público.

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ampliación de las Convenciones de la ONU y Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos, compromete a los Estados partes a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos reconocidos a las personas con discapacidad sin discriminación alguna en razón de esa condición.

Dichos principios, en materia de empleo público, se plasman en el art. 14.i) del EBEP que incluye, como uno de los derechos que se reconoce a los empleados públicos, el de no ser discriminados, entre otras causas, "*por discapacidad, (...) o cualquier otra condición o circunstancia personal o social*".

Por consiguiente, ante cualquier restricción al acceso o al mantenimiento del empleo de un trabajador público, hemos de plantearnos si pudiera incurrir en algún tipo de discriminación prohibida por las normas que integran nuestro ordenamiento jurídico en esta materia. Desde esta perspectiva, resulta de especial interés el reciente Dictamen del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, respecto de la Comunicación núm. 34/2015, aprobado por el Comité en su 21º período de sesiones (CRPD/C/21/DR/34/2015).

Por todo ello, procedimos a recomendar a las Administraciones públicas con competencia en esta materia, la adopción de las medidas que permitan dar cumplimiento a las obligaciones que imponen estas normas a los poderes públicos, a fin de procurar las condiciones de igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en materia de empleo, así como promover y proteger los derechos reconocidos a estas personas en nuestro ordenamiento jurídico. Asimismo, por parte de las Administraciones con competencia para reglamentar esta materia, recomendamos la adopción de las medidas que procedan con el fin de garantizar al personal perteneciente a estos colectivos que solicite el pase a la segunda actividad por pérdida de sus aptitudes psicofísicas, su derecho a que se tramite y resuelva su solicitud de pase a dicha situación.

También, se les recomendó que, para dar cumplimiento a las previsiones que se contienen en los artículos 5 y 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la evaluación a realizar al personal de las Entidades Locales por disminución de sus aptitudes psicofísicas para el pase a la situación de segunda actividad, se tenga en cuenta igualmente la posibilidad de desarrollar otras actividades complementarias, incluyendo los eventuales ajustes razonables que puedan requerirse en atención a las condiciones en que se encuentre dicho personal.

Por último, con carácter general, igualmente se recomendó a las Entidades Locales que no hubieran desarrollado reglamentariamente la situación de segunda actividad para el personal que tienen reconocido legalmente este derecho (Policía Local y Bomberos), procedan a su preceptiva regulación. Y que procedan,



asimismo, a cumplir con su deber de incluir en sus correspondientes RPT, en número suficiente, los puestos específicos que pueden ser ocupados por los empleados públicos a los que se reconozca el pase a la situación de segunda actividad o servicios adaptados, a fin de pueda ejercitarse de modo efectivo este derecho.

Los resultados de la investigación realizada con motivo de la actuación de oficio iniciada por este motivo, dieron lugar a la elaboración por esta Institución de un Estudio Singular sobre La situación del derecho de pase a 2ª actividad o servicios adaptados de las personas empleadas públicas de las Entidades Locales de Andalucía, y que puede consultarse a través de la queja 18/2261.

1.4. Educación

1.4.1. Introducción

...

Por otro lado, **las condiciones de seguridad, limpieza y mantenimiento de los centros docentes impuestas para evitar la propagación del virus ha supuesto unos costes económicos extraordinarios para los ayuntamientos** a los que no siempre han podido hacer frente. La insuficiencia financiera de algunas corporaciones locales para realizar las tareas de limpieza y desinfección, especialmente en los municipios pequeños, ha sido otro frente abierto en las labores de conseguir que los colegios sean espacios seguros.

La competencia de los ayuntamientos en las labores señaladas no resulta cuestionable. La Ley de Bases de Régimen Local, la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local o la propia Ley de Educación reconocen la obligación de las corporaciones locales en la conservación, mantenimiento y la vigilancia de los edificios escolares de educación infantil, primaria o especial. El problema estriba en la capacidad real de los ayuntamientos de pequeña entidad para atender estas funciones.

La descripción de un genérico concepto de mantenimiento y limpieza que han debido asumir las corporaciones locales ha tenido con las medidas anti-pandemia una mayor exigencia y complejidad; lo que se traduce indefectiblemente en gasto. Un gasto que si ya resultaba complicado hacer frente en condiciones de normalidad para municipios pequeños, ahora se antoja casi imposible si no se adoptan correlativamente las medidas necesarias con su cobertura presupuestaria.

...

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias

1.4.2.1.3. Instalaciones escolares

...

Es el sentido de la queja de oficio abierta por iniciativa de la propia Defensoría sobre los **sistemas de climatización de varios centros escolares en la ciudad de Córdoba** al hilo de distintos proyectos comprometidos y anunciados para atender los equipamiento de varios centros en esta capital. Esperamos que en el próximo ejercicio podamos dar cuenta del resultado de esta queja de oficio a la que se han sumado algunos escritos individuales que coinciden ante la misma preocupación, queja 21/8804.

...

Ante tal circunstancia, hemos investigado de oficio las intervenciones que han desarrollado las Diputaciones Provinciales para apoyar a los pequeños municipios para el cumplimiento de estas medidas de mayor atención y cuidado a los edificios escolares durante la pandemia (queja 20/8282).

Tras analizar todas las respuestas de las ocho Diputaciones andaluzas, la Defensoría ha sugerido que se arbitren los canales para apoyar a los municipios con las medidas de mantenimiento de estos centros escolares. En concreto, nos hemos posicionado a fin de que por parte de la Consejería de Educación y Deporte, así como por la iniciativa de las Diputaciones Provinciales, se dispongan de las vías de apoyo presupuestario en sus respectivos ámbitos para atender los impactos de incremento de las responsabilidades



de mantenimiento atribuidas a los municipios para los centros educativos en el próximo curso académico 2021/2022, con motivo de las medidas especiales de lucha contra la pandemia de Covid-19.

1.4.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.3.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 21/5220, ante el Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz), relativa a problemas urbanísticos para abordar actuaciones en las sedes del colegio público rural (CPR) denominado Campos de Conil.

...

1.5. Empleo Publico, Trabajo y Seguridad Social

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.1. Consecuencias de la pandemia de la Covid-19

...

Por el contrario, en la queja 21/1475 el interesado nos traslada su discrepancia con el hecho de que el Ayuntamiento de Córdoba no haya atendido su petición de acordar un aplazamiento para la celebración de la segunda prueba del proceso selectivo para el acceso al Cuerpo de Policías Locales, habida cuenta de que a la fecha señalada para su celebración estaba guardando cuarentena como consecuencia de haber contraído su madre la Covid-19.

En ambos casos, las normas que resultan de aplicación, y que afectan a una pluralidad de personas con intereses contrapuestos, no contemplan todas las situaciones individuales que pudieran verse afectadas por estas circunstancias extraordinarias, estableciendo unos criterios generales de aplicación en estos casos para intentar no paralizar la actividad administrativa, razón por la que no se pudieron atender los supuestos de aplazamiento solicitados.

...

1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

...

Otras intervenciones a reseñar son las correspondientes a la queja 19/4269 y la queja 21/6754, en las que se formularon resoluciones por incumplimiento de la reserva legal en favor de las personas con discapacidad en convocatorias para acceso a la bolsa temporal de empleo realizadas por el Ayuntamiento de Córdoba y la Diputación de Jaén. En dichas Resoluciones se puso de manifiesto a estas entidades locales la plena aplicación, en el ámbito de la Administración Local andaluza, de Ley 4/2017 de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, de acuerdo con lo establecido en el art. 28.1 de la misma. Ello implica que **las entidades locales deberán aplicar las previsiones del citado precepto en todas las modalidades de acceso al empleo público que convoquen**, ya sea con carácter definitivo o temporal, aplicando el porcentaje mínimo de reserva establecido en el mismo y con la distribución prevista en dicho precepto entre los distintos colectivos de personas con discapacidad.

En este sentido, recordamos a dichas Administraciones que esta Institución ya se pronunció sobre este asunto en la Resolución formulada en la actuación de oficio queja 19/6291, que fue aceptada por la Dirección General de Administración Local de la Junta de Andalucía.

A destacar, por último, la intervención que se produjo en la queja 20/157, promovida al no haberse facilitado por el Ayuntamiento de El Ejido las adaptaciones y medios necesarios para la realización, en el mismo, de las prácticas de formación de Técnico Superior en Integración Social a una persona que tenía reconocida una discapacidad visual. Tras no compartir la posición mantenida por dicho Ayuntamiento -toda vez que **los motivos alegados por el mismo no pueden justificar el incumplimiento de la obligación que le incumbe de facilitar al interesado, que tiene reconocida la condición de persona con discapacidad,**



los medios de adaptación solicitados- se recomienda a dicha Administración Local que se facilite a las personas que presten sus servicios para ese Ayuntamiento, con independencia del vínculo laboral que tuvieran con el mismo, y que padezcan cualquier tipo de discapacidad, las adaptaciones y medios necesarios para que puedan realizar su trabajo con plena normalidad.

Por otra parte, hemos de destacar la actuación de oficio queja 18/2261, finalizada en este ejercicio. Dicha actuación se inició al tener conocimiento de las importantes dificultades que tienen determinados colectivos de empleados públicos de la Administración Local para el ejercicio efectivo del derecho de pase a segunda actividad o servicios adaptados y que afecta a muchas personas integrantes de estos colectivos que se encuentran en situación de discapacidad.

Esta queja se expone y desarrolla con mayor profundidad en el Sub-capítulo 3 de este Capítulo, sobre Dependencia y Servicios Sociales.

Los resultados de la investigación realizada con motivo de la actuación de oficio iniciada por este motivo, dieron lugar a la elaboración por esta Institución de un Estudio sobre la situación del derecho de pase a la segunda actividad o servicios adaptados de las personas empleadas públicas.

1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público

1.5.2.5.4. Exigencia de estar empadronado o en situación de desempleo para acceder a las Bolsas de Empleo en la Administración Local

Durante el año 2021 se han recibido y tramitado numerosas quejas de personas que han sido excluidas de las Bolsas de Trabajo de Ayuntamientos o de poder acceder a puestos de trabajo municipales con carácter temporal, al exigirse como requisito el estar empadronado o en situación de desempleo (entre otras, quejas 20/0926, 20/1102, 20/5808 y 20/6586).

El denominador común que presentan estas quejas es que afectan a entidades locales que han procedido a regular un procedimiento de acceso al empleo público con carácter temporal que, por imperativo legal, queda plenamente sometido a los principios constitucionales que rigen en esta materia.

La inclusión del empadronamiento o encontrarse en situación de desempleo en las bases de convocatorias de procesos selectivos para el acceso al empleo público, bien como requisito, bien como mérito a valorar, es una circunstancia que se ha constatado con cierta frecuencia y en todo el territorio nacional.

Sin embargo, **el empadronamiento en un determinado municipio o estar en situación de desempleo no prueba o no demuestra una mayor cualificación para desempeñar cualquier tarea en los servicios públicos municipales que se prestan por una Administración Local**. Y, además, esos requisitos carecen por completo de relación inmediata con contenido funcional de los puestos de trabajo (referenciados en general a categoría profesional y requisito de titulación exigido).

En este sentido, los artículos 14 y 23.2 de la CE, concretados en este ámbito por los artículos 56 y 61.3 del EBEP, garantizan que las normas reguladoras de estos procedimientos selectivos no establezcan diferencias entre los participantes carentes de justificación objetiva y razonable y que no sean desproporcionadas, que los requisitos de acceso y criterios de selección se dispongan en términos generales y abstractos, y además, que estén referidos a los principios de mérito y capacidad.

Sobre este asunto también se pronunció el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales en la Recomendación de 10 de marzo de 2017 (Q17003763), manifestando que la jurisprudencia es unánime en estimar que la toma en consideración del empadronamiento o estar en situación de desempleo en las bases de las convocatorias para el acceso a empleo público, como requisito o como mérito objeto de baremación, sea este de carácter funcional o laboral, fijo o temporal, introduce una diferencia de trato que atenta contra el principio de igualdad que proclama el artículo 14 de la CE y vulnera el principio de igualdad en el acceso al empleo público enunciado en su artículo 23.2, así como de los principios de mérito y capacidad que rigen el acceso a la función pública conforme al artículo 103 de la CE.

No obstante, para evitar confusiones a este respecto, en las Resoluciones formuladas a los Ayuntamientos en las quejas referidas distinguíamos estos supuestos de las contrataciones laborales que se vienen realizando en el ámbito de la Administración Local para la prestación de servicios de interés general y social, en el marco



de programas de inserción laboral, que presentan algunas particularidades (entre las que se encuentra estar en situación de desempleo o empadronado en un determinado municipio) respecto a los requisitos generales de acceso al empleo público, antes expuestos. En las resoluciones formuladas en las quejas 19/2789 y 19/5540 desarrollamos con mayor amplitud este aspecto.

Por todo ello, concluimos considerando que **la inclusión de estar empadronado en un determinado municipio o en situación de desempleo entre los requisitos o méritos para acceder a una Bolsa de Trabajo o un empleo público**, permanente o temporal, en cualquier Administración pública **sería contraria a las disposiciones vigentes en esta materia al carecer de una justificación objetiva y razonable y de relación inmediata con el contenido funcional de los posibles puestos a ocupar, vulnerándose con ello los principios constitucionales que rigen en este ámbito**. Recomendamos, en consecuencia, la supresión de dichos requisitos o méritos de las bases de las convocatorias de acceso al empleo público de las Entidades Locales que así los habían incluido.

1.5.2.7. En relación a las Políticas Activas de Empleo

1.5.2.7.2. Los derechos de participación y representación de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral

En materia de Seguridad y Salud Laboral, hemos de destacar la queja 19/4687, en la que el representante de una Sección Sindical del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera denunciaba a dicho Ayuntamiento ante su negativa a facilitar a los representantes del personal de la misma el Informe de evaluación de riesgos psicosociales realizado en el Departamento Gabinete Jurídico que habían solicitado en reiteradas ocasiones.

Dicho Ayuntamiento, en las distintas comunicaciones remitidas a esta Institución, justifica la falta de entrega del mencionado informe, realizado por la empresa contratada a estos efectos, por el desacuerdo sindical en la designación de los Delegados de Prevención del personal que formarían parte del Comité de Seguridad y Salud Laboral de dicho Ayuntamiento.

No obstante, a la vista del expediente y del muy extenso periodo de tiempo en que se viene prolongando la resolución de esta cuestión, debe precisarse, en primer lugar, que cuando se produce la solicitud inicial y primer reitero de dicho informe (septiembre y noviembre de 2018), según reconoce el propio Ayuntamiento en sus comunicaciones, el Comité de Seguridad y Salud Laboral del mismo estaba en funcionamiento, por lo que hubiera procedido que, a través del Delegado de Prevención designado por la Sección Sindical solicitante se le hubiera dado traslado del mismo, así como al Comité de Seguridad y Salud Laboral válidamente constituido en ese momento, de acuerdo con lo establecido en el art. 39.2 LPRL.

A este incumplimiento inicial de las obligaciones que la LPRL impone al Ayuntamiento de Jerez de la Frontera como empresario, la convocatoria de nuevas elecciones sindicales y el desacuerdo ulterior que surge entre las organizaciones sindicales con representatividad en el mismo para designar los Delegados de Prevención, tampoco puede considerarse como excusa para privar del conocimiento del informe de evaluación de riesgos en cuestión a la legítima representación del personal de dicho Ayuntamiento. Y ello porque **el derecho de información en materia de prevención de riesgos laborales es un derecho básico de los trabajadores que, de acuerdo con la normativa aplicable, puede ser ejercitado a través de sus representantes específicos en materia de seguridad y salud laboral y, si no estuvieran designados, subsidiariamente, a través de sus representantes generales designados como delegados del personal o comité de empresa**.

Así fue reconocido por la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Cádiz que, con fecha 27 de junio de 2019, extendió requerimiento al Ayuntamiento de Jerez para que procediera a garantizar el derecho de información del Comité de Empresa, dado que no estaba constituido el Comité de Seguridad y Salud ni estaban nombrados todos los Delegados de Prevención, de conformidad con lo dispuesto en el art. 64.7 del ET.

A pesar de ello, y ante el reiterado incumplimiento por parte del referido Ayuntamiento de la obligación de información al Comité de Empresa del documento de evaluación de riesgos de carácter psicosocial



realizado en el Gabinete Jurídico, la Inspección Provincial de Trabajo de Cádiz inicia frente a esa Entidad el correspondiente procedimiento sancionador.

Por otra parte, de la documentación obrante en el expediente, tampoco podemos apreciar, como nos indica el Ayuntamiento, que la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Cádiz haya dado por bueno el proceder de dicha Administración en este asunto según nos comunica este organismo, el expediente sancionador incoado por el incumplimiento de entrega de información a los órganos de representación del personal sigue en trámite, y no resulta afectado por la respuesta del mismo a una consulta concreta planteada por esa Entidad Local.

En consecuencia, **se recomienda al Ayuntamiento de Jerez de la Frontera para que**, en atención a las dispuesto en las normas citadas y consideraciones precedentes, **se proceda, sin más demora, a dar traslado del Informe de evaluación de riesgos de carácter psicosocial realizado en el Gabinete Jurídico de esa Entidad Local al Comité de Seguridad y Salud Laboral del mismo, si estuviera constituido, y si no lo estuviera, al Comité de Empresa de dicho Ayuntamiento.**

1.5.2.8. Quejas en materia de Seguridad Social

1.5.2.8.2. La acreditación del requisito de la residencia en el procedimiento para el acceso a las PNC

En la queja 21/2965 la persona interesada se dirige a esta Institución manifestando su disconformidad con la denegación de la PNC de Jubilación solicitada en octubre de 2017 ante la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de Málaga, por considerar que no había acreditado el requisito de la residencia.

Tras aportar diversa documentación y comparecer ante la Delegación Territorial para acreditar este requisito, presenta la correspondiente reclamación previa **cuya resolución se le notifica casi tres años después, cuando el plazo establecido para la resolución de las reclamaciones previas en materia de prestaciones de Seguridad Social es de 45 días.**

Con independencia de los desmesurados retrasos puestos de manifiesto en la resolución del expediente administrativo correspondiente a la solicitud de PNC de Jubilación del interesado, sobre todo en la resolución de la reclamación previa que presentó, pasamos a analizar el asunto central objeto de la presente queja, por la disconformidad del promotor de la misma con la denegación de la PNC de Jubilación que había solicitado, por no acreditar el requisito de su residencia legal en España.

A este respecto, el criterio que ha seguido y mantenido la Delegación Territorial de Igualdad, en sus distintas resoluciones desestimatorias, es el de considerar que no queda suficientemente acreditado por el solicitante dicho requisito al no aportar la documentación requerida para ello, que considera que sería sólo el certificado del padrón municipal, a pesar de que el art 23.1 del Real Decreto 357/1991, de 15 de marzo, establece, en relación con la comprobación del cumplimiento de los requisitos que el interesado debe reunir en el momento de la solicitud, que esta se efectuará "preferentemente" con dicha certificación, entre otros medios posibles de acreditación.

En este caso, el promotor de la queja aportó inicialmente un certificado en el que no se acredita dicho requisito -al parecer por un presumible error por parte del Ayuntamiento-, sin que se acepte otra documentación aportada por el solicitante que igualmente acredita el cumplimiento de ese requisito en la forma en que, según manifiesta el interesado, le fue indicada por el personal de la citada Delegación Territorial en las distintas reuniones presenciales, previa cita, que mantuvo en la sede de la misma.

Por tanto, **en contra de lo que se establece en la citada norma** y de lo que se indica expresamente en el propio formulario de solicitud de la PNC de Jubilación aprobado por la Consejería de Igualdad, así como en las Instrucciones para cumplimentar la solicitud de PNC de Jubilación y en la "Guía Práctica de Pensiones No Contributivas para Profesionales de los Servicios Sociales" publicada por dicha Consejería, en las que explícitamente se prevé el cumplimiento del requisito de residencia, por "*Certificado del Ayuntamiento o Declaración responsable de dos personas vecinas de la persona solicitante ante la Delegación Territorial de*



Igualdad”, no se ha admitido la otra documentación acreditativa del requisito de la residencia aportada por el interesado.

Por otra parte la Delegación Territorial de Igualdad de Málaga, en su último informe, nos comunicaba que la desestimación de la solicitud del interesado se produce porque “no se aportó la documentación requerida en el momento procedimental concedido para ello”, motivación que tampoco es compartida por esta Institución.

A este respecto, el art. 73.3 de la Ley 39/2015, al referirse a la posibilidad de que los interesados que no hubieran cumplimentado las trámites requeridos en el plazo otorgado para ello puedan ser declarados decaídos en su derecho, establece que “no obstante, se admitirá la actuación del interesado y producirá sus efectos legales, si se produjera antes o dentro del día que se notifique la resolución en la que se tenga por transcurrido el plazo”.

Lo que se produce en el caso que nos ocupa, toda vez que **la documentación correspondiente obraba en el expediente de PNC de jubilación solicitada por el interesado con anterioridad a que por la Delegación Territorial de Igualdad se hubiera adoptado resolución alguna sobre dicho expediente**. Así, según se afirma por dicha Administración en su último informe, con fecha “25/05/2018 el solicitante presentó la diligencia de comparecencia” antes referida y, con fecha “7/06/2018, el solicitante aporta facturas del suministro eléctrico”, así como documentación relativa a pruebas médicas” anteriormente citadas.

En consecuencia, **recomendamos a la Delegación Territorial de Igualdad de Málaga que se adopten las medidas que procedan para promover la revisión de la resolución denegatoria de la PNC de Jubilación solicitada el promotor de esta queja**, toda vez que en el expediente administrativo de la misma consta documentación que acredita el cumplimiento del requisito exigido de residencia legal en territorio español para acceder a dicha pensión, y que fue aportada en momento procedimental oportuno. Asimismo, se le recomienda que, a la mayor urgencia posible, se adopten las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para la puesta al día y resolución de los expedientes de Pensión No Contributiva de Jubilación de los expedientes relativos a solicitudes de dichas pensiones en esa provincia y garantizar la resolución de los mismos, así como de las reclamaciones previas a que dieran lugar, en el plazo legalmente establecido.

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

1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas

...

- Resolución recaída en la **queja 18/4684**, dirigida al Área de Hacienda y Administración Pública del Ayuntamiento de Sevilla, en la que se le recomendaba, ante la denegación de la solicitud de permiso que le dirigió una funcionaria por necesidad de cuidados de su hija con enfermedad grave, para que, sin mas demora, se adoptaran las medidas que procedieran para que, en el marco legal vigente que resulta de aplicación, fuera concedido a la interesada el permiso de dos horas al inicio de la jornada laboral solicitado para atender a su hija en situación de discapacidad.

- Resoluciones recaídas en las quejas **18/4999** y **18/7166**, dirigidas al Ayuntamiento de Zufre (Huelva), **queja 18/6951**, dirigida al Ayuntamiento de Coín (Málaga), y **queja 19/1746**, dirigida a la Dirección General de Personal del SAS, ante la falta de respuesta a las solicitudes y recursos presentados por las personas interesadas, y en las que se recomendaba a estas Administraciones que procedieran a resolver y notificar, sin más dilación, la correspondiente respuesta a la solicitud o recurso que le hubieran dirigido dichas personas, informando de ello a esta Institución. Y se les sugería, en caso de ser preciso, que se adoptaran las medidas de racionalidad organizativa que fueran necesarias para poder resolver en los plazos legalmente establecidos para ello los recursos presentados.

...

Por otra parte, en Resoluciones dirigidas a las Administraciones Públicas andaluzas, durante el año 2021, se han respondido por éstas discrepando técnicamente del contenido de las Resoluciones formuladas en los siguientes expedientes:



...

- Quejas 19/6896, dirigida al Ayuntamiento de Vélez-Málaga, 20/0798, dirigida a la Universidad de Sevilla, y 20/1017, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Málaga, en las que se les recomendaban que procedieran a resolver y notificar, sin más dilación, la correspondiente respuesta a los recursos presentados por las personas interesadas, informando de ello a esta Institución.

...

- Queja 20/1102, dirigida al Ayuntamiento de Monachil (Granada), para que se suprima el requisito establecido las bases de las convocatorias de acceso a la Bolsa de Trabajo de dicho Ayuntamiento de estar en situación de desempleo o poseer tarjeta de mejora de empleo, por ser contrario a los principios y normas que rigen el acceso al empleo público.

1.7. Infancia y Adolescencia

1.7.2. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.7.2.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 21/0851, ante el Ayuntamiento de Ojén (Málaga) y ante la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Málaga, relativa a la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, que conviven con su madre drogodependiente.

- Queja 21/0852, ante el Ayuntamiento de Málaga, relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo por maltrato de unos menores que residen en Málaga capital en una vivienda ocupada sin autorización de su titular.

- Queja 21/0853, ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de un bebé que reside con sus padres en Vélez-Málaga, habitando una vivienda en condiciones higiénicas deplorables.

...

- Queja 21/1324, ante el Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla), relativa a una denuncia anónima sobre el maltrato psicológico de una menor por parte de su madre.

- Queja 21/1325, ante el Ayuntamiento de Málaga, relativa al deficiente estado de un parque infantil de acceso público ubicado en dicha ciudad.

- Queja 21/1926, ante la Diputación Provincial de Jaén, relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, que conviven con su familia en una vivienda ocupada ilegítimamente, sin tener cubiertas sus necesidades básicas.

- Queja 21/2164, ante el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), relativa a una denuncia de forma anónima sobre la posible situación de riesgo de unos menores que habitan en una vivienda en malas condiciones higiénicas y que además no estarían acudiendo al centro educativo.

- Queja 21/2165, ante el Ayuntamiento de Las Gabias (Granada), relativa a una denuncia de la situación de riesgo de un menor de 11 años de edad, cuya madre no estaría atendiendo sus necesidades básicas.

- Queja 21/3784, ante Ayuntamiento de Málaga, relativa a la denuncia sobre la situación de riesgo de un menor que convive con su madre alcohólica, con problemas de drogadicción y que no se ocupa de sus necesidades básicas.

...

- Queja 21/4626, ante el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz), relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de unos hermanos, menores de edad, cuyos padres no atienden de forma satisfactoria sus necesidades básicas.



- Queja 21/5667, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia de posible situación de riesgo de un bebé en Sevilla.
- Queja 21/6852, ante el Ayuntamiento de Benahadux (Almería), relativa a una denuncia de la posible situación de maltrato de un menor que habita en dicho municipio.
- Queja 21/6925, ante el Ayuntamiento de los Palacios y Villafranca (Sevilla), relativa a una denuncia anónima sobre la situación de riesgo de cuatro hermanos, menores de edad, cuyos padres no atienden de forma satisfactoria sus necesidades básicas.
- Queja 21/6926, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a una denuncia del posible maltrato de un niño, de 8 años de edad, que reside junto con su madre y hermana en una vivienda social.
- Queja 21/7106, ante el Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora (Almería), relativa a una denuncia anónima de la situación de riesgo de tres menores que residen con sus padres en dicho municipio.
- Queja 21/8103, ante el Ayuntamiento de Málaga, relativa a una denuncia sobre posible maltrato psicológico a un menor de tres años de edad por parte de su madre.

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.1. Justicia

1.8.2.1.3. Memoria Democrática

...

En este año 2021, se han iniciado 8 actuaciones de oficio, enumeradas en el apartado de este epígrafe "quejas de oficio", con el objetivo de **conocer el grado de cumplimiento del artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía. La petición de informes se ha elevado a los 86 Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes de las 8 provincias andaluzas y a las correspondientes Diputaciones Provinciales en relación al resto de municipios con una población inferior.**

El citado artículo 32 regula el tratamiento de los "Elementos contrarios a la Memoria Histórica y Democrática": "1. La exhibición pública de escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones, como el callejero, inscripciones y otros elementos adosados a edificios públicos o situados en la vía pública, realizados en conmemoración, exaltación o enaltecimiento individual o colectivo del golpe militar de 1936 y del franquismo, de sus dirigentes o de las organizaciones que sustentaron al régimen dictatorial, se considera contraria a la Memoria Democrática de Andalucía y a la dignidad de las víctimas.

2. Las administraciones públicas de Andalucía, en el ejercicio de sus competencias y de conformidad con lo establecido en el apartado primero, adoptarán las medidas necesarias para proceder a la retirada o eliminación de los elementos contrarios a la Memoria Democrática de Andalucía, sin perjuicio de las actuaciones que las víctimas, sus familiares o las entidades memorialistas puedan llevar a cabo en defensa de su derecho al honor y la dignidad".

De la información aportada por los ayuntamientos requeridos se constata un **amplio cumplimiento del artículo 32 de la Ley 2/2017, así como el compromiso de otros con continuar trabajando para completar la eliminación de elementos contrarios a la Memoria Democrática que sean de su competencia.**

Así, tomando como referencia la **queja de oficio 21/0007** referida a la provincia de Sevilla, el Ayuntamiento de La Rinconada es un ejemplo de los que han cumplido con el contenido del mencionado artículo 32 de la Ley. Nos trasladaba que al amparo de la Ley 52/2007 de 26 de Diciembre de la Memoria Histórica, se elaboró un "Catálogo de símbolos de exaltación del franquismo o de carácter antidemocrático en el término municipal de La Rinconada".

Así, nos comunica que en 2017 "el Ayuntamiento procedió a la retirada de todos los elementos catalogados", sustituyendo algunos de ellos por otros de las mismas dimensiones.

Por su parte el Ayuntamiento de Lebrija, es un ejemplo de aquellos que se han comprometido con implementar actuaciones encaminadas a la eliminación total de los elementos de su competencia hasta



su total eliminación, nos traslada que "a partir de la entrada en vigor de la ley 2/2017, de 28 de marzo, el Ayuntamiento de Lebrija, realizó un informe técnico que consistió en "detectar e identificar en el núcleo urbano de Lebrija si permanecían elementos (placas, escudos, insignias y otros posibles objetos) o menciones (como en el callejero, inscripciones, etc.) situados en el espacio público (o con proyección sobre él) o de uso público".

Es de destacar el compromiso adquirido por este Ayuntamiento tras la petición de informe cuando nos traslada que "Este primer inventario constató que, a pesar que de las distintas corporaciones municipales de los ayuntamientos democráticos, desde la Transición hasta ese momento, se habían preocupado y abordado la progresiva retirada de elementos y menciones con simbología del franquismo en el municipio, aún se mantenían algunos elementos y menciones de simbología franquista. En este punto, se ha considerado desde la corporación municipal actual la necesidad de alcanzar todavía un mayor análisis y estudio de las menciones del callejero y otras denominaciones como vía para cumplir con solvencia y consenso las determinaciones estipuladas por la legislación vigente".

Aquellos que no han dado cuentas o que han constatado la existencia de elementos contrarios sin compromiso alguno de eliminación se les ha requerido mediante Resolución para que procedan a elaborar "en su caso un catálogo o relación donde se determinen y se identifique el titular del mismo, en el sentido de si es particular, público y de qué administración es competencia en este caso." Situación en la que se encuentran Carmona o Écija, entre otros.

Otras quejas interpuestas por particulares han sido objeto de tratamiento en medios de comunicación y redes sociales, dando visibilidad a sentimientos enquistados que aún persisten.

Un ejemplo de ello lo encontramos en la queja 21/0626 en la que el interesado nos da traslado de que tras la retirada de la "Cruz de las Carmelitas de Aguilar" que se encontraba junto a la Iglesia, ha sido tirada a un vertedero de obras, por lo que se ha faltado al respeto a los elementos religiosos.

Las noticias aparecidas en los medios de comunicación hacían referencia a que por parte de la Corporación municipal se había procedido a la retirada de la Cruz al considerarla como "Cruz de los Caídos" y por tanto contraria a la Ley 2/2017.

Sin embargo, recibido informe del Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera, se nos da traslado del expediente administrativo tramitado sobre la referida demolición, que ha consistido en un expediente urbanístico de remodelación de la vía, donde debido a una filtración de agua provocaba humedades en la Iglesia, que tiene consideración de Bien de Interés Cultural (BIC).

En el trámite de la queja tuvimos conocimiento por parte del interesado, de la existencia de dos procedimientos judiciales en trámite, relacionados con los hechos objeto de la misma, por lo que encontrándonos ante un conflicto que había sido planteado ante un órgano jurisdiccional, en virtud del artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución, se ha procedido a no continuar con la tramitación de la queja, dado que el asunto objeto de la misma se encontraba sub-iudice -pendiente de resolución judicial-.

Y por último referirnos a la relevancia en los medios de comunicación de las actuaciones del Ayuntamiento de Cádiz, tanto en lo que concierne a los expedientes sobre el callejero, tratados en la [queja de oficio 21/0008](#), como al cambio de denominación del estadio Ramón de Carranza, objeto de la queja 21/0893.

Los promotores de esta última queja se mostraban disconforme con el cambio de nombre del estadio dado que según sus manifestaciones "se debe hacer constar que Estadio Carranza está registrado como marca".

Por su parte el Ayuntamiento de Cádiz ha remitido informes técnicos justificando los acuerdos adoptados, siendo efectivo el cambio de nombre al actual "[Nuevo Mirandilla](#)".

1.8.2.3. Política Interior

...

En cuanto a las referidas a las actuaciones de los Cuerpos de Policía Local y Autonómica, toda vez que el estado de alarma se prolongó hasta mediados de año, un elevado número de quejas hacen referencia a [incidencias relacionadas con la gestión de la pandemia](#).



Así traemos a colación algunas quejas como son: la queja 21/0657 en la que nos trasladaban que "... *tras cerrar una calle en el que hay varios locales de copas, se llenó de jóvenes bebiendo alcohol, sin mascarilla, ni distancia de seguridad, sin que interviniera ningún cuerpo policial a pesar de haber requerido ...*".

En el mismo sentido han sido remitidas las quejas 21/2465, 21/2470, 21/2471, 21/2474, que denuncian la celebración de fiestas ilegales, o las referidas a la celebración de ferias y veladas municipios en Castril (21/1658), La Carolina (21/3665), Estepona (21/4942), Rincón de la Victoria (21/5037) y el Puerto de Santa María (21/5258).

En relación a los Servicios de Emergencia, ha tenido entrada en el año 2021 la queja 21/4152 donde la Plataforma 3R denuncia la falta de actualización del Plan de Emergencia Municipal de San Fernando.

En el informe emitido por el Jefe de Servicio de Protección Civil se traslada que "*este ayuntamiento formalizó el trámite de homologación ante la Junta de Andalucía..... No podemos informar de la causa o motivo por el cual la Junta de Andalucía supuestamente no tramitó la homologación. No se ha recibido ningún escrito de rechazo a tal efecto. Este trámite no es responsabilidad ni competencia del Ayuntamiento...*".

Desde abril de 2004 en el que se presentó el Plan a la Dirección General de Política Interior han transcurrido más de 17 años sin que conste los trámites dados al expediente de actualización. Razón por la que continuaremos las actuaciones instando información al respecto.

En referencia al Servicio de Extinción de Incendios tuvo entrada el expediente de queja 20/6024 en la que el interesado nos da traslado de la situación del municipio de Nijar en Almería.

Manifiesta el promotor de la queja que, a pesar de ser una población de más de 20.000 habitantes y que por ley le pertenece un **retén de bomberos**, se utiliza a tales efectos a los voluntarios de Protección Civil, cree que para eximirse de la contratación del mencionado servicio.

En el informe evacuado por el Ayuntamiento de Nijar, se indica lo siguiente: "... *Si bien es verdad que el servicio de prevención y extinción de incendios se configura como un servicio mínimo de prestación obligatoria en el municipio de Nijar, lo cierto es que la prestación material a través de medios propios es una cuestión que presenta notables dificultades, al carecer este Ayuntamiento de los medios económicos y personales necesarios para ello.*

Nos informa también de las posibles vías a las que pueden acudir en esas difíciles circunstancias, como es el "*Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía*" o a otros consorcios de Extinción de Incendios y Salvamento como el del Levante.

En el mismo informe nos traslada que "*Descartada la posibilidad de adhesión del Ayuntamiento de Nijar al citado Consorcio, se ha optado por acudir a la fórmula de Convenio de cooperación entre ambas entidades, Consorcio y Ayuntamiento de Nijar, existiendo ya un borrador de Convenio en firme sobre el que se está trabajando..*"

A esos efectos el Ayuntamiento nos ha remitido el convenio suscrito el 4 de junio de 2021 entre el Ayuntamiento de Nijar y el Consorcio de extinción de incendios y salvamento del Levante Almeriense para la prestación de Servicio de Prevención y Extinción de Incendios, por lo que ha quedado solucionado la prestación del servicio.

También en el ámbito de las Emergencias, en la queja 21/3234 el interesado nos traslada que el día 16 de mayo de 2018, mediante llamada al 112 les puso en conocimiento de una emergencia propiciada por un **enjambre de abejas adosado a la chimenea de su vivienda**, con el consiguiente riesgo para los transeúntes y para su propia persona. Fue el propio 112 el que decidió enviar al equipo de bomberos sin ser expresamente requerido por él.

Tras dicha intervención, el Consorcio Provincial de Bomberos de Málaga dictó resolución aprobando liquidación de gastos INTV-1035-18 derivados de la intervención del siniestro nº 217/18 a su nombre por importe de 853,77 euros, por lo que con fecha 10 de febrero de 2021 presentó recurso de reposición que no le había sido aún resuelto.

Admitida la queja a trámite a los efectos de que por el Consorcio se diera una respuesta expresa al recurso, se solicitó se nos informara en relación a la diferencia que hubiera supuesto en cuanto a la exigencia de la



tasa si el servicio de ese Consorcio de Bombero hubiera sido requerido por el Seprona o directamente por el 112 o por el interesado.

Recibido el informe se nos comunica que "... a día 28 de mayo de 2021, se ha desestimado el recurso presentado en este organismo por el contribuyente ... Así mismo confirmarle que el servicio a este Consorcio fue requerido directamente por el 112. No existiendo diferencia en cuanto a la exigencia de la tasa por haber sido requerida por otro organismo".

A este respecto, el artículo 5 de la Ordenanza Fiscal de Tasa por Servicio de Prevención y Extinción de Incendio y Salvamento, viene a establecer que "No estarán sujetos a tasa los siguientes servicios: ... d) Los de colaboración con los Cuerpos y Órganos de todas las Administraciones Públicas, siempre que sean debido a la falta de medios adecuados por parte del solicitante".

A tenor del contenido del artículo transcrito, previa solicitud de ampliación del informe dado que el servicio fue "requerido directamente por el 112", la respuesta recibida fue la notificación de la Resolución de la Presidencia del Consorcio, en la que se acuerda estimar el expediente de queja y reconocer que la liquidación que el Consorcio Provincial de Bomberos de Málaga ha girado contra D. xxx no es ajustada a derecho en base a que se trata de un supuesto subsumible en el artículo 5 apartado c) «Los servicios prestados a semovientes en situación de peligro» de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por servicios de prevención, extinción de incendios y salvamento del CPBMA. Por lo tanto procede la estimación de la queja y devolución de ingreso indebido.

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

...

En materia de Memoria Democrática interesó a esta Defensoría conocer el cumplimiento de la Ley 2/2017 de 28 de marzo, en cuanto a la eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la Memoria Histórica y Democrática de Andalucía (artículo 32). Para ello se inició una actuación de oficio a cada uno de los municipios de Andalucía de más de 20.000 habitantes así como a las Diputaciones Provinciales en relación a los de inferior población.

Provincia de Sevilla: Queja 21/0007,

Provincia de Cádiz: Queja 21/0008,

Provincia de Córdoba: Queja 21/0009,

Provincia de Jaén: Queja 21/0010,

Provincia de Málaga: Queja 21/0011,

Provincia de Granada: Queja 21/0012,

Provincia de Almería: Queja 21/0013,

Provincia de Huelva: Queja 21/0015,

...

1.9. Mediación

1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

1.9.2.2. Incidencias por materias

...

Con respecto a **Medio ambiente**, pueden resaltarse las **quejas relativas a contaminación acústica**, que presentan resultados muy efectivos en mediación. Dicha efectividad se asocia a la participación de los agentes directos y los gestores de la actividad o actividades que generan la controversia.



De esta forma, concurren presencialmente las personas titulares de licencias administrativas o autorizaciones para celebrar espectáculos, fiestas, etc. o las personas titulares de pequeños hoteles o casas rurales, que ocasionan molestias al resto de vecindario por los ruidos que generan. Con ellas se establece un diálogo directo en el que también participan las corporaciones municipales y los vecinos afectados que suelen ser los promotores de las quejas. Los resultados son diversos, creativos, definidos por las partes según sus propias necesidades.

En igual medida, los **conflictos suscitados por la celebración de las llamadas "botellonas" en espacios públicos** de distintos municipios, hacen necesaria la presencia policial, que suele ser crucial, aunque el problema es medioambiental, relacionado sobre todo con la contaminación acústica y la posible insalubridad por los desperdicios que se generan.

En estos encuentros las propuestas de solución por parte de los vecinos suelen ser comunes, por citar algunas, podríamos recordar los cierres de plazas, calles o parques, a veces en determinadas franjas horarias. El problema de estas propuestas es que se eleva un problema muy concreto al ámbito de la planificación urbanística y quizás, atendiendo a la reiteración de esta conflictividad que se reproduce en la práctica totalidad de la Comunidad Autónoma, sería interesante abordar soluciones coordinadas para optimizar recursos, con una visión más amplia, dado que el punto de partida sería reconocer su existencia como práctica social asentada. Algunas de las quejas de este tipo son las 21/6186, la 21/6540, o la 20/4310.

Por último, en relación con esta materia, puede resaltarse la temática recurrente con los **problemas de ruidos originados por espacios deportivos cercanos o colindantes con viviendas**. Ejemplo de este tipo de quejas es la 20/1359, que se cerró con el acuerdo de mantener una mesa de diálogo abierta para establecer criterios y normas de convivencia que eviten las molestias a los vecinos y permitan el desarrollo del deporte.

Otro tipo de quejas medioambientales son las referidas a **ubicación de ecopuntos**, como el ejemplo de la queja **21/0567**, en la que el área de urbanismo de Córdoba decidió unilateralmente, sin solicitar autorización ni consulta a los vecinos, construir un ecopunto en el local de la planta baja de un edificio.

Desde las primeras noticias sobre el asunto, recibidas aproximadamente dos años antes, la comunidad manifestó su disconformidad con una instalación que, a su modo de ver, iba a provocar continuas molestias tanto a ellos como a los vecinos de bloques colindantes.

Debe recordarse que los comercios y locales de restauración de la zona tendrían acceso para depositar toda su basura en los contenedores instalados en el interior, lo que podría provocar ruidos y molestias, así como olores.

Con la mediación participaron tanto los vecinos afectados como el propio Consistorio y finalmente se alcanzó un acuerdo en el que se plasmó la falta de conocimiento por parte del Ayuntamiento de la desinformación vecinal. Las partes se comprometieron a establecer un cauce permanente y fluido de diálogo así como otras medidas, entre las que destaca la adopción de horarios de uso que serían decididos por los vecinos afectados.

Atendiendo al número de quejas que se han recibido en 2021, solicitando la mediación del Defensor en materia medioambiental, debe reseñarse la incidencia que ha tenido el conflicto originado en La Cala del Moral, en Rincón de la Victoria (Málaga), por la **sustitución de la Corporación de una especie de árboles por otra, en el marco de unas obras de renovación de la avenida principal**. Dicha decisión, no consultada con el vecindario, y por tanto sin contar con su participación, motivó el planteamiento de un total de 29 quejas que no pudieron dar lugar a un acuerdo en vía de mediación porque los hechos ya se habían producido y no se podía restituir la situación anterior. Hubiera sido deseable recibirlas con anterioridad y al menos la relación vecinal con el Consistorio hubiera podido mejorarse, aunque la decisión final no hubiera sido posible cambiarse (Quejas 21/0716; 21/0717; 21/0718 ...).

En materia de **Urbanismo**, merece destacarse el efecto persuasivo que procuró la invitación a mediación del Defensor en el conflicto abierto en relación con el **adecentamiento del denominado Camino de la Reyerta, desde hacía 30 años, entre Junta de Andalucía, Diputación de Cádiz, Ayuntamiento de Chipiona y Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (21/2323)**.



El promotor de la queja, representante del Ayuntamiento de Chipiona, nos trasladaba lo siguiente: "No se ponen de acuerdo para solucionar este problema, todos quieren arreglar el camino, pero ninguno da el paso para arreglarlo... hasta que no haya que lamentar daños más graves, no se pondrán medios para arreglar este problema".

Tras conversaciones con las partes, ellas pudieron protagonizar su negociación en solitario, alcanzando finalmente un acuerdo que nos fue comunicado como una solución en ciernes, con el agradecimiento expreso de la iniciativa del Defensor.

Esto indica que, en ocasiones, **las distintas administraciones pueden avanzar con el diálogo lo que en años no han logrado en un histórico de expedientes administrativos**. El diálogo no obsta, lógicamente, para que los acuerdos a los que dé lugar se produzcan en el marco legal y que se les dé forma jurídica conforme al derecho administrativo.

También puede destacarse la intervención en la queja 21/0732 en la que **se habían paralizado las negociaciones** entre un Ayuntamiento y la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía **respecto a la regulación de los suelos**. El Ayuntamiento no había modificado el PGOU para dividir el ámbito del plan especial, por lo que no se podían iniciar las actuaciones oportunas para resolver el asunto. Por otra parte, para avanzar en el acuerdo, todas las partes expresaban la necesidad de que los vecinos tuvieran información sobre lo que tendrían que abonar en caso de regularizar la situación de sus viviendas. La queja se cerró con acuerdo, incorporando a los vecinos en las conversaciones; en la actualidad se mantienen reuniones entre las distintas administraciones y los vecinos, de manera frecuente.

Casos sobre conservación y/o recepción urbanística de urbanizaciones encuadradas en los términos municipales de distintas provincias andaluzas también son recurrentes. Como ejemplo, citamos la queja 21/0351, que ponía de manifiesto el descontento de los vecinos de una urbanización sevillana con la representación que de ellos hacía la entidad urbanística de conservación. Tras la celebración de elecciones, los vecinos pasaron a formar parte de la junta directiva de la urbanización y ello generó un espacio propio de negociación, por lo que no fue necesario mediar. La queja se cerró como negociación bilateral de las partes.

...

1.10. Movilidad y Accesibilidad

1.10.1. Introducción

...

El grupo de quejas más importante es el relativo al ejercicio de la **potestad sancionadora en materia de tráfico**; un buen número de quejas que se presentan ante esta Defensoría en materia de movilidad atañen a la disconformidad de las personas afectadas con los expedientes sancionadores de tráfico instruidos por los ayuntamientos implicados, en virtud de denuncias de la policía local o de los controladores de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA.

Los motivos más habituales de queja suelen estar referidos a lo que las personas afectadas consideran defectos de tramitación del procedimiento cuyo perjuicio se cifra en la imposición de una sanción que las más de las veces consideran no se ajusta a derecho; también, en no pocas ocasiones alegan no haber cometido la infracción denunciada y que no se ha seguido el adecuado procedimiento sancionador al haberse dictado resolución sin haber valorado las alegaciones presentadas, todo lo cual consideran que les ocasiona indefensión.

Si bien la mayoría de las quejas se nos presentan cuando a la persona interesada le ha sido notificada la resolución con la sanción impuesta, en no pocas ocasiones la reacción no se produce hasta que el expediente sancionador ha llegado a la vía ejecutiva por impago de la multa, siendo a los organismos municipales de recaudación o los provinciales de asistencia económica y fiscal, a los que en estas ocasiones nos tenemos que dirigir en demanda de información.

Por otra parte, el resultado de estos expedientes de queja es múltiple, como variada es la casuística que se plantea en cada uno de ellos, por lo que algunos no son admitidos por no advertir las irregularidades



que se nos exponen por las personas afectadas, otros casos son cerrados por no irregularidad tras llegar los informes municipales, pero en muchos otros, con bastante frecuencia, tras nuestra petición de informe, sí se reconocen las deficiencias alegadas y se anulan las sanciones impuestas.

...

1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.1. Movilidad

1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico

...

En la queja 18/5833, el interesado mostraba su preocupación por el silencio del Ayuntamiento de Bailén a su demanda de **mejora de señalización vial en vía urbana**. Durante la tramitación de este expediente de queja, formulamos **Recomendación** para que el Ayuntamiento diera respuesta a la mayor brevedad posible, y se pronunciara sobre si compartía lo expresado por el mismo, en el sentido de que la calle Juan Salcedo Guillen necesitaba implementar medidas para mejorar su seguridad vial, su estado de limpieza y carencia parcial de acerado y, de ser así, nos indicara las medidas previstas y el plazo aproximado en que podrían acometerse.

Como respuesta a esta resolución, se nos remitió escrito en el que diversos departamentos municipales se pronunciaban acerca de la citada resolución de la que dimos traslado al reclamante con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudiera formular sus alegaciones.

Así lo hizo mediante nuevo escrito en el que señalaba que la problemática de la calle Prolongación Juan Salcedo Guillen seguía sin resolverse, por lo que reiteramos a la alcaldía el contenido de nuestra resolución y quedamos a la espera de que nos trasladara el posicionamiento municipal sobre las aportaciones formuladas por la persona reclamante, informando en su caso de las mejoras y el plazo en que se implantarían para concluir el acerado de la citada calle, garantizar la seguridad vial en la misma y su estado habitual de limpieza. Sin embargo y a pesar de las actuaciones realizadas desde entonces, no hemos recibido respuesta.

Llegados a este punto y de acuerdo con todos estos antecedentes, la falta de respuesta significa, en definitiva, que no se ha aceptado nuestra recomendación, pues desconocemos qué medidas ha tomado ese organismo, por lo que mencionamos expresamente esta circunstancia e incluimos este caso en este Informe Anual.

La persona afectada exponía que se dirigió al Ayuntamiento de Los Barrios planteando un **problema de inseguridad vial, relativo a un parque infantil**, sin que hubiera recibido respuesta alguna, **queja 20/6486**.

En un escrito posterior presentó instancia genérica en el Ayuntamiento sobre la peligrosidad que suponía el paso o cruce de un lado de la calle ya que los coches que se aproximaban no tenían visibilidad suficiente, como tampoco los ciudadanos que se disponían a cruzar, entrañando un posible riesgo para la seguridad vial y ciudadana. Solicitaba la colocación de un espejo convexo para prevenir posibles accidentes y reducir riesgos mejorando la visibilidad del lugar.

Admitida la queja a trámite, únicamente a los efectos de que por la administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas nos dirigimos al Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones e informándonos al respecto.

En la respuesta municipal se informaba que la consecución del objetivo de la seguridad vial suponía la disposición anticipada de las personas y los medios materiales para disminuir en lo posible, las causas y efectos del riesgo de impactos, atropellos y salidas de la vía en el funcionamiento del sistema de tránsito. Por ello, en cuanto tuvieran la oportunidad y conveniencia en la actuación, esta se llevaría a cabo si así lo indicasen los informes de los técnicos municipales.

Nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Los Barrios interesando que nos mantuviera informados sobre la ejecución y plazos de la actuación solicitada. En la respuesta emitida nos señalaban que cuando



se efectuaran los suministros por parte de la empresa adjudicataria, estos se irían colocando en función de la urgencia a cubrir y de los medios propios para su instalación. En vista de esta información, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones indicando a la persona afectada que si una vez transcurrido un tiempo prudencial, el ayuntamiento no realizara actuaciones, volviera a contactar con nosotros para valorar nuestra intervención.

En la [queja 21/2779](#), la persona promotora se dirigió al Ayuntamiento de Córdoba denunciando que, **a pesar de los años de existencia del carril-bici, la mayoría de los patines y bicicletas circulaban a gran velocidad por jardines y aceras**, por lo que entendía que se debería sancionar este tipo de supuestos, como se hace con otros hechos acaecidos en el viario, a lo que no obtuvo respuesta.

Admitida a trámite la queja únicamente a los efectos de la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones la pretensión planteada, en la respuesta emitida por la Jefatura de la Policía Local se informaba que se habían impartido instrucciones para que se denunciaran las infracciones que se observaran y que diariamente programaba a la Unidad Ciclista de la Jefatura la vigilancia de zonas verdes y peatonales a fin de evitar lo denunciado por la persona reclamante. Del mismo modo, el resto de patrullas y, especialmente las pertenecientes a la Policía de Barrio, también tenían encomendado de forma general el control y la vigilancia de este tipo de infracciones.

En vista de ello, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También estamos tramitando quejas en las que se nos plantean cuestiones relativas a cortes de calle por instalaciones efímeras y/o por obras; travesías sin arcén y alumbrado que afectan a la seguridad de los peatones; solicitud de mejoras de seguridad vial; solicitud de peatonalización de calles; silencio municipal ante solicitud de regulación del tráfico a la entrada de colegio, etc.

Como ejemplo de ellas tenemos la [queja 20/6845](#) en la que la persona reclamante exponía que su vivienda se encontraba situada en una calle sin salida compuesta por cuatro viviendas y con una anchura de unos ocho metros, por lo que cabía sin dificultad un coche estacionado en ambos lados de la calzada sin que ello obstaculizara ni el paso de otros vehículos, ni la salida y entrada al garaje de uno de los vecinos que tenía una puerta de garaje con vado.

A pesar de ello, este vecino solicitó al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas el pintado de marcas amarillas longitudinales continuas en ambos lados de la calle y en toda su longitud alegando que no podía acceder a su garaje cuando había algún coche estacionado en ella. Tras el pintado de dichas marcas, la persona reclamante presentó queja ante el Ayuntamiento por considerarlo incoherente al impedir que los demás vecinos estacionaran, por lo que se procedió a quitar las marcas amarillas pintándolas de color gris, pero de nuevo el vecino se quejó ante el Ayuntamiento y volvieron a pintarlas.

Admitida la queja a trámite solicitamos del ayuntamiento que nos indicara su posicionamiento sobre la petición del reclamante de que no se impidiera el estacionamiento en la calle que nos ocupaba y, en el caso de denegar dicha pretensión, las razones por las que se seguía estimando que dicha prohibición resultaba procedente.

En el informe remitido por el Ayuntamiento se indicaba que se iba a proceder a la regulación del tráfico de la calle por trimestres, con la placa de señalización vertical r-308 prohibido estacionar y una leyenda en su parte inferior que describiera los meses en los que no se podía estacionar. La persona reclamante también nos manifestó que había sido informada en el mismo sentido. Por nuestra parte, entendimos que se estaban adoptando los acuerdos tendentes a posibilitar el uso compartido del viario, cuestión que no resultaba fácil, dadas las dimensiones de la vía y la normativa que debía cumplir en materia de accesibilidad universal, de circulación de personas y vehículos a motor. Al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución procedimos al cierre del expediente.

...

En la [queja 20/2886](#) ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera a nuestra petición de que se diera respuesta al escrito del reclamante solicitando que se le aclarara el **uso que podía dar a su patinete eléctrico**, se le formuló Resolución en el sentido de que se procediera a ello.



En la respuesta municipal recibida se indicaba que se envió correo electrónico al interesado sobre la normativa actual de tráfico en relación al uso del patinete eléctrico y que, en conversación telefónica mantenida ese mismo día, fue informado de que en las actuales ordenanzas municipales de tráfico, no había regulada norma alguna sobre ese tipo de artilugios, dado que la ordenanza databa de octubre de 2010, y la utilización de este tipo de transporte de movilidad era posterior a su publicación.

En cuanto a la legislación estatal sobre circulación de vehículos y seguridad vial, solo se dictó una instrucción de regulación del "patinete eléctrico" al respecto, la 2019/S-149 TV-108, que fue facilitada al interesado. No obstante, mediante Real Decreto 970/2020 de 10 de noviembre, hubo una modificación del Real Decreto 1428/2003 (R.G.V.), donde se extendía la normativa en cuanto al uso del citado medio de movilidad personal. A la vista de dicha información, deduciéndose que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante, como quiera que la Ordenanza de tráfico de ese municipio, según se nos informaba era de 2010, le recordamos al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera la conveniencia de adaptar la misma a las modificaciones normativas que se hubieran producido en la normativa general de tráfico desde dicha fecha, ya citadas.

1.10.2.1.2. Régimen sancionador

Han sido numerosos los expedientes que han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, anulándose las resoluciones sancionadoras que les afectaban o, al menos, emitiendo una resolución expresa ante las alegaciones o recursos formulados.

En la queja 17/1749 la persona interesada mostraba su **disconformidad con una sanción de tráfico**. Durante la tramitación de este expediente formulamos **Recomendación** para que por parte del Ayuntamiento de Almería se realizaran las actuaciones necesarias sin nuevas demoras y se aclarasen los trámites realizados en el expediente sancionador que afectó a la persona reclamante, explicando las circunstancias por las que la denuncia no le fue notificada en el acto.

En su respuesta, el Ayuntamiento nos remitió un escrito en el que nos explicaba las circunstancias del caso, señalando que en el boletín de denuncia constaba la expresión de que la persona reclamante quedó enterada de la misma, por lo que se consideró que quedó notificada en el acto y, por ello, se obvió la necesidad de notificación por correo. Esto determinó que la persona afectada pagara voluntariamente la sanción impuesta. Se añadía que, debido a este pago voluntario y a lo dispuesto en el artículo 94 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, el procedimiento quedó concluido sin necesidad de dictar resolución expresa.

Sin embargo, debido a las circunstancias en las que se produjo la notificación, al no entregarse a la persona afectada documento alguno durante la formulación de la denuncia, lo cierto es que no pudo disfrutar de la reducción de 50% de la sanción o, en su caso, de su derecho a formular alegaciones, causándole con ello un notorio perjuicio, que era lo que motivaba su queja.

Por ello, reiteramos nuestra resolución interesando que el Ayuntamiento nos expusiera si reconocía el perjuicio causado a la persona reclamante y, en tal caso, si al menos, debido al pago voluntario de la sanción, se le iba a reconocer su derecho a la reducción del 50% del importe de la misma. Sin embargo y a pesar de las actuaciones que hemos realizado, no hemos recibido respuesta. Llegados a este punto, y de acuerdo con todos estos antecedentes, esta Institución considera que no se ha aceptado nuestra resolución, por lo que procedemos a incluir este expediente en este Informe Anual, conforme a lo que dispone el artículo 29 apartado 1 de nuestra ley reguladora.

En la **queja 21/1951** la persona interesada exponía que hacía dos meses se encontró en su buzón una carta en la que el Patronato de Recaudación de Málaga le informaba sobre la resolución de una **sanción impuesta** el 11 julio de 2018 por la policía local del Ayuntamiento de Mijas, **la cual nunca le fue notificada** y en la que, a su juicio, existían varias irregularidades.

En el proceso se habían producido una serie de fallos de información e irregularidades que iban desde el planteamiento de la denuncia a la no notificación de la misma, pasando por una publicación en Boletín Oficial del Estado (BOE), tres días después de haber prescrito el plazo máximo de publicación, así como la opción



de elegir un modo de comunicación arbitrario, no habiendo recibido ningún mensaje de la administración aún encontrándose dado de alta en la página de la Dirección General de Tráfico y de la Hacienda Pública con sus datos actualizados en cuanto a dirección, teléfono, correo electrónico y domicilio.

Mandó una reclamación, que no había sido atendida ni aún se había mostrado cambio alguno del estado. Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Diputación Provincial de Málaga, de cuya respuesta se deducía que el asunto planteado se encontraba solucionado, al haberse considerado la prescripción del procedimiento y resuelta su finalización con archivo de las actuaciones, por lo que dimos por concluida nuestra intervención.

En la [queja 21/2598](#) la persona reclamante alegaba haber sufrido indefensión durante la tramitación del expediente sancionador por haber sido sancionado por órgano incompetente por razón del lugar donde se produjeron los hechos. Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de La Iruela solicitando informe sobre la competencia de la alcaldía para resolver en el ejercicio de la potestad sancionadora en travesías/vías interurbanas. En la respuesta municipal recibida se deducía que el asunto planteado se encontraba solucionado, al reconocer que la competencia correspondía a la Jefatura Provincial de Tráfico de Jaén, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 21/0505](#) la persona interesada exponía que *"ha sido y sigue siendo objeto por parte del Ayuntamiento de Conil de la Frontera, de una actuación irregular, infringiendo la legalidad y los principios que rigen para la Administración Pública, produciendo con ello un trato discriminatorio y sobre todo la indefensión"*. Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Conil de la Frontera y al Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz.

Desde el Ayuntamiento nos indicaron, según informe de la Jefatura de la Policía Local, como la causa de la retirada del vehículo fue una señal provisional de prohibición por motivos de trabajo de pintura, se carecía de prueba fehaciente de los hechos, en base a ello se dictó resolución estimando la petición de la persona interesada en relación a devolución del importe abonado en concepto de retirada por la grúa municipal y depósito de vehículo.

En la [queja 20/6395](#) la persona reclamante exponía que utilizó la aplicación Apparkya dentro de su coche y cuando volvió tenía una multa debido a que había pagado zona azul en lugar de zona MAR. Por quién efectuó la denuncia de la infracción se le explicó el motivo y comprobaron con su móvil que el problema venía por error en la geolocalización de la aplicación. Se dirigió por escrito a AUSSA y "tras estudiar el caso" le dijeron que no retiraban la multa. Opinaba que deberían quitarla ya que era un error en su sistema y había pagado donde le indicó el geolocalizador.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Sevilla, en cuya respuesta nos indicó que revisado el expediente quedaba justificado que por un error involuntario motivado porque la calle donde fue denunciada tenía espacios de estacionamiento reservados de Zona Azul y de Zona Mar y siendo el número 16 donde fue denunciada límite entre las dos zonas, el ticket expedido correspondía a Zona distinta de la que se encontraba estacionado el vehículo. Aún cuando se accedió a la pretensión, nos indicaban que se informaba a la persona interesada que esta situación de ticket no válido (Zona Azul en Zona Mar), en virtud del mismo error, no sería tenido en cuenta en la resolución de futuras alegaciones argumentando el mismo descuido y similares circunstancias. De la información anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 21/1981](#) la persona interesada exponía que su **vehículo** fue **retirado por la grúa municipal** de un lugar destinado a carga y descarga. Presentó un escrito de alegaciones que fue desestimado y formuló un segundo que aún no había sido contestado. En ambos casos solicitaba que, considerando no ajustada a derecho la actuación municipal, fuera anulada la denuncia y devuelto el importe que abonó para la retirada de la furgoneta del depósito municipal.

En un escrito posterior, nos envió copia de la resolución recibida en la que se le comunicaba que *"En relación al expediente nº ..., tramitado contra Ud. por presunta infracción de tráfico y seguridad vial, le informamos que por existir defecto en su tramitación ha sido dado por fallido, habiéndose procedido consecuentemente a su archivo"*, sin que, no obstante, la misma mencionara ni resolviera nada de la devolución del cobro indebido.



Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Málaga solicitando información relativa a la devolución del cobro indebido. En la respuesta municipal se indicaba que el procedimiento sancionador se archivó, por lo que concluían que procedía la devolución del importe de la tasa abonada para la retirada de su vehículo del depósito municipal.

En la [queja 21/0653](#) la persona reclamante manifestaba que fue **multada por aparcar en zona prohibida**, recurrió la denuncia y recibió una notificación de providencia de apremio. Formuló un segundo recurso, y la respuesta fue una orden de embargo. En octubre de 2020 volvió a formular un tercer recurso, sin haber recibido respuesta. Puesta en contacto telefónico tanto con el Ayuntamiento de Vejer como con la Diputación Provincial de Cádiz seguía sin obtener respuesta.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos informe al Ayuntamiento de Vejer de la Frontera y al Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz que nos comunicó que tras el estudio de la documentación obrante en el expediente se comprobó que había existido prescripción en el procedimiento, al verificar que se presentaron alegaciones en plazo en el Ayuntamiento de Vejer de la Frontera y que estas no fueron contestadas. En virtud de ello, se había procedido a dar de baja la sanción y reconocer el derecho a la devolución del importe retenido indebidamente. Dado que con esta información nos era suficiente, no necesitando contar con la respuesta del Ayuntamiento, dimos por concluidas nuestras actuaciones al haber sido aceptada la pretensión planteada.

1.10.2.1.3. Aparcamientos

En esta materia destacamos la [queja 21/3893](#) en la que la maniobra del estacionamiento provocaba daños en un inmueble. Así la persona interesada exponía que los coches que aparcaban en la fachada de su domicilio estaban golpeando el zócalo de su vivienda produciéndole daños, y solicitaba que se tomaran las medidas oportunas sobre el acerado y aparcamiento de vehículos.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Guillena solicitando información sobre el cumplimiento de la normativa en materia de aparcamientos y accesibilidad. En la respuesta municipal remitida se informaba que tuvo lugar una reunión con el vecindario de la calle afectada para abordar el asunto, llegándose a un acuerdo unánime para resolver la reclamación efectuada. Los técnicos municipales redactaron un proyecto de obra que se encontraba en fase de aprobación y una vez aprobado se procedería a su adjudicación, siendo la intención que durante el mes de julio del 2021 quedara adjudicada la obra y que la misma se ejecutara en el mes de agosto.

Considerando aceptada la pretensión de la persona interesada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.10.2.1.4. Servicios de Transporte público

En relación a la [queja 20/8693](#), incoada de oficio en el año 2020, en la que solicitamos información relativa a las medidas que se tuviera previsto adoptar a fin de satisfacer la pretensión de los ayuntamientos de los municipios afectados pertenecientes todos ellos a la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, que no era otra que la del restablecimiento, a la mayor brevedad posible, de las líneas de transporte público de viajeros por carretera en autobús, existentes con anterioridad a la declaración del Estado de Alarma, en cuanto a frecuencia, horarios y vehículos adaptados a personas con discapacidad. La Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio nos remitió informe en el que nos detallaba las gestiones iniciadas con los ayuntamientos afectados. La falta de respuesta de estos últimos a los requerimientos de la Consejería y las decisiones que se adoptaron para resolver la problemática motivó la finalización de nuestras gestiones en este asunto.

En el año 2021 se han planteado dos quejas, la [21/4062](#) y [20/6703](#) estrechamente vinculadas con la anterior, ya que los efectos de la crisis originada por el coronavirus y su repercusión en la prestación de los servicios de línea de transporte regular de viajeros, a principios de ese año continuaban con problemas de restablecimiento en sus horarios, frecuencias y vehículos adaptados.

Por otra parte, En la [queja 20/8239](#) la persona interesada exponía los inconvenientes que estaba teniendo para llevar a cabo la renovación de la tarjeta solidaria de Transportes Urbanos de Sevilla Sociedad Anónima Municipal (TUSSAM), de la que era beneficiaria. Refería tener una dificultad motora importante



en uno de sus miembros inferiores tras haber sido intervenida quirúrgicamente y necesitar de andador para desplazarse, siendo fundamental el uso de transporte público para ello. Su tarjeta tenía fecha de caducidad el 30 de noviembre de 2020, e inició los trámites de renovación de la misma a principios de dicho mes, sin respuesta, por lo que presentó reclamación por los perjuicios causados.

Admitida la queja a trámite, solicitamos a Transportes Urbanos de Sevilla S.A.M. (TUSSAM) la emisión de un informe. En su respuesta se indicaba que el sistema de gestión informático implantado por esta empresa para la renovación de las tarjetas no permitía su actualización hasta que no concluyera la vigencia de la misma, iniciándose la tramitación de la tarjeta que nos ocupaba el 01-12-2020 y finalizando el proceso de actualización a las 13.44 horas del 09-12-2020, informando ese mismo día a la persona usuaria mediante el envío de un SMS y quedando definitivamente regularizada la situación con un nuevo período de validez hasta el 06/06/2021.

También nos informaban de que se había iniciado un proceso de modernización para el diseño e implantación de un nuevo sistema de gestión de tarjetas, el cual incorporaría la posibilidad de renovar con antelación al vencimiento establecido los títulos de viaje sujetos a períodos de vigencia, siendo la Tarjeta Solidaria la seleccionada para la aplicación inicial de este nuevo sistema de gestión. Habiéndose solucionado el asunto planteado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 21/0922](#) la persona reclamante exponía que desde noviembre de 2018 tenía una reclamación pendiente con la empresa de transportes de la línea de autobuses de Morón-Sevilla" cursada con la OMIC de Morón a la Junta de Arbitraje (Sevilla) y este organismo autonómico no resolvía, la tenía paralizada.

Admitimos la queja a trámite únicamente a los efectos de que por la Administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, por lo que nos dirigimos a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en Sevilla interesando la necesidad de resolver expresamente y sin más dilaciones.

Puesto que en la respuesta recibida se informaba que el expediente se encontraba pendiente del envío de la cédula de citación para la celebración de vista oral, y que debía respetarse el orden cronológico con respecto al resto de demandas de arbitraje interpuestas, consideramos que el asunto por el que la persona reclamante acudió a esta Institución se encontraba en vías de solución. No obstante, si en un tiempo prudencial no se convocaba la vista, nos poníamos a su disposición para atenderle nuevamente.

1.10.2.1.5. Responsabilidad Patrimonial

En la [queja 20/6165](#) la persona reclamante exponía que **una señal vertical golpeó su coche**, acudiendo personal de la policía local que le aconsejaron reclamar. Después de aportar toda la documentación y no obtener una respuesta adecuada, pidió cita a la Concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de Córdoba para manifestarle su queja sobre el trato que estaba recibiendo, siéndole imposible conseguirlo.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del citado Ayuntamiento que nos indicara si se incoó expediente de responsabilidad patrimonial a raíz de la reclamación formulada y, en tal caso, que nos informara de la resolución finalmente dictada.

Tras varias reiteraciones por nuestra parte, finalmente se nos informó que se había procedido a consultar los datos facilitados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) y la estación meteorológica del aeropuerto de Córdoba. En la AEMET indicaban que se produjeron rachas de vientos entre el 12 y el 14 de diciembre que llegaron hasta los 105 km/h, el día 13. Comprobaron los datos que facilitaba la estación de Córdoba aeropuerto, indicando que la velocidad media fue de 5,3 m/s o 19 km/h, observando que la velocidad de racha fue de 29,2 m/s o lo que es lo mismo 105 km/h. Ante este incremento sustancial de la velocidad de racha, 105 km/h, respecto a la media de 19 km/h era posible que el viento pudiera tirar la señal e impactara en el vehículo siniestrado, por lo que se proponía que fuera considerada la reclamación.

Al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3148](#) la persona reclamante exponía que **se había desprendido un pedazo del balcón de su vivienda como consecuencia del deterioro provocado por los golpes que sufría a diario a causa del tránsito de grandes vehículos**, estaba destrozado y con los hierros a la vista. Podía haber ocurrido una desgracia ya que se había desprendido un trozo a las 22:05 horas, con la calle llena de gente paseando.



Había dirigido múltiples reclamaciones al Ayuntamiento de Córdoba pidiendo que se tomaran medidas para que el tráfico se adaptara a las que indicaba la señalización vial de acceso a este tipo de calles sin que estas se hubieran adoptado. Además, otra vez tenía que costear un albañil de su bolsillo para arreglar el balcón para que siguieran golpeándolo los camiones que a diario pasaban por esa calle.

Admitida la queja a trámite solicitamos al ayuntamiento que nos informara si el Departamento Municipal de Tráfico y Movilidad tenía conocimiento de este problema y, de ser así, las medidas previstas para solucionarlo señalando el plazo aproximado en que podrían acometerse.

Según la respuesta municipal, existían dos señales R-205/ 3m. de limitación de altura a 3,0 metros en los dos accesos que había antes de llegar a la calle objeto de la queja y que eran perfectamente visibles por los conductores. Habían reforzado esta señalización con panel de 60x90 c. justo antes del inicio de la calle con la que hacía esquina, para que los vehículos que no hubieran respetado la limitación de altura se desviasen por otra donde no había ese problema. Por último, seguían insistiendo a la policía local para que hiciera controles de gálibo en la calle de esquina, entendiéndose que con la señal de refuerzo era suficiente para que los conductores fueran responsables y tomaran la vía alternativa.

Considerando que con dicha información se habían adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5930](#) la persona reclamante manifestaba que el 9 de septiembre de 2020 tuvo un **accidente con un bolardo** en la localidad de Guadix (Granada), a su entender mal situado ya que estaba dentro de la calzada, sobre un paso de peatones, mientras todos los otros bolardos de ese cruce estaban situados en la acera. Debido a la falta de señalización y escasa visibilidad del bolardo impactó con su vehículo causándole importantes daños.

Presentó instancia al Ayuntamiento de Guadix e inició reclamación por los daños sufridos a su coche a través de su seguro. Nos consultaba si, en caso de que no aceptaran su reclamación, tenía alguna otra vía para resarcir los daños. También solicitaba que se retirasen los bolardos de la calzada para evitar futuros accidentes.

Admitida la queja a trámite, solicitamos informe al ayuntamiento de Guadix, y según la respuesta recibida el problema había quedado resuelto, habiéndose llegado a un acuerdo por el cual el daño del vehículo estaba siendo reparado.

1.10.2.2. Accesibilidad

1.10.2.2.1. Accesibilidad en materia de tráfico

Durante el ejercicio 2021, han sido numerosas las cuestiones planteadas en relación a la reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida tanto en lo que se refiere a la normativa que lo regula como a los trámites administrativos necesarios para su disfrute.

A destacar la queja 21/8261 que denuncia la ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y falta de adopción de medidas por parte de policía local y/o seguridad privada.

Destacamos la [queja 20/4733](#) en la que la persona compareciente exponía que solicitó plaza de aparcamiento para persona con discapacidad. La policía local de Lepe le notificó por teléfono que ya había realizado informe preceptivo, pero con el aluvión de personas por la temporada veraniega y tras el tiempo transcurrido, más de 6 meses, seguía sin tener la plaza de aparcamiento que le correspondía y con grandes dificultades para desplazarse de su domicilio.

Admitida a trámite la queja, únicamente, a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa al escrito presentado, nos dirigimos a la Mancomunidad Intermunicipal Lepe-Isla Cristina "Islantilla", indicándonos que se encontraban pendientes de la emisión de nuevo informe por parte de la Policía Local de Lepe, por lo que interesamos que se nos mantuviera informados de la resolución final que se adoptara una vez que se dispusiera del mismo.

En la respuesta recibida se nos comunicaba que se había aprobado la ubicación y señalización para la reserva de dos plazas de estacionamientos para vehículos de personas con movilidad reducida, en la zona solicitada, las cuales se señalarían a la mayor brevedad. Y, dado que las Ordenanzas del Ayuntamiento



de Lepe, en el ámbito de su competencia, no contemplaba las concesiones con carácter nominativo de reservas de plazas para estacionamientos de vehículos de personas con movilidad reducida, todas tenían carácter público. Habiendo sido aceptada la pretensión planteada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/7877](#) la persona reclamante exponía su disconformidad con algunos extremos de las ordenanzas que regulan el aparcamiento de personas con discapacidad.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebrada el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 19/5601](#) la persona reclamante exponía que había solicitado a los Departamentos municipales de Urbanismo y Movilidad del Ayuntamiento de Sevilla que se instalaran unos bolardos en el acerado de la calle en la que residía, con objeto de que no se pudiera aparcar y no se impidiera el paso de los peatones, obligándolos a transitar por la calzada. El problema lo atribuía a que un garaje había desplazado los maceteros existentes para poder acceder y salir, lo que permitía a otros vehículos situarse sobre el acerado.

Añadía que personal del Departamento de Movilidad le manifestó que el asunto no era de su competencia y la Oficina de Accesibilidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU), le había transmitido que el acerado tenía una dimensión menor de 1,80 metros, por lo que no se podían colocar bolardos, ni cualquier otro elemento de mobiliario urbano. Decía que no se le ofrecía por parte municipal una solución al problema de seguridad vial que se originaba al tener que transitar peatones y personas usuarias de silla de ruedas por la calzada debido al aparcamiento indebido de vehículos.

Admitida la queja a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla que nos indicara las medidas que para impedir estos aparcamientos indebidos que ocupaban el acerado de la calle, pudieran estar impulsando. A la respuesta municipal recibida se acompañaban sendos informes de las Delegaciones de Gobernación y Fiestas Mayores y de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo considerando viables la instalación de hitos en la calzada, añadiendo que dicha instalación era competencia del distrito municipal correspondiente, por lo que solicitamos que se nos indicara el plazo aproximado en que se podrían instalar dichos elementos en la calzada.

Según la respuesta recibida, se autorizaba a la persona solicitante a instalar, cuando esta lo estimara oportuno, los hitos en la calzada según indicación y modelos facilitados, aunque el coste de instalación y mantenimiento de los mismos irían a cargo de aquella. Al haber sido aceptada la pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.10.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

Actualmente tenemos abiertas quejas relativas a las dificultades de acceso a las paradas de autobuses en numerosas líneas de transporte urbano como consecuencia de la realización de obras de reurbanización en el conjunto histórico de Sevilla. (queja 21/0603).

También estamos tramitando falta de transporte público para acceso a los servicios básicos en Costa Esuri, Ayamonte (quejas 20/0235 y 21/1577).

1.10.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En el ejercicio 2021 han sido numerosas las quejas relativas a la accesibilidad universal en los espacios públicos que aún están en trámite, solicitando la eliminación de barreras y calmado de tráfico; falta de accesibilidad en viario público a persona usuaria en silla de ruedas; incumplimiento de accesibilidad en tanatorio, etcétera.

También en materia de accesibilidad en los espacios de uso público en la [queja 19/3656](#) los reclamantes, actuando en nombre y representación de otras veinte personas, exponían que se habían presentado por



los vecinos constantes escritos solicitando que se controlara la velocidad en la calle donde se situaba un centro de personas con discapacidad física y psíquica dado el alto número de siniestros que habían tenido lugar y la peligrosa velocidad a la que pasaban los vehículos, que se arreglasen las aceras y se hiciesen transitables, y que se adaptaran las mismas a lo establecido en la legislación de accesibilidad.

Según indicaban, el Ayuntamiento había atendido la petición para que se arreglasen las aceras completamente levantadas por las raíces de los árboles, e intransitables, pero había desatendido e ignorado la petición fundamental y prioritaria relativa al rebaje de los escalones que permitiera la accesibilidad en la acera donde era imposible transitar con un andador, carrito o silla de ruedas sin tener que bajar y subir dos altos escalones, respectivamente, siendo esta la única vía posible para los viandantes.

Tampoco había atendido el Ayuntamiento al escrito solicitando medidas eficaces para el control de la velocidad que permitiera que cualquier persona y en particular las **personas con discapacidades** físicas y psíquicas, pudieran cruzar la calle sin el peligro, accidentes y atropellos que venían sufriendo.

A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento de Málaga no se había avenido a realizar las obras correspondientes para cumplir con el derecho de accesibilidad amparado en la legislación vigente, y en las propias ordenanzas municipales, ni a la instalación de un semáforo o mecanismo que controlara la velocidad de los vehículos que subían hacia la autovía y que pasaban a gran velocidad, sin respetar los pasos de cebra.

Del informe recibido dimos traslado a las personas reclamantes con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca de su contenido.

Así lo hicieron exponiendo, entre otras cuestiones que fueron trasladadas al Ayuntamiento, que se realizaba una estimación de que las obras para hacer accesible el camino y adecuar el tránsito a la normativa sobre no discriminación, igualdad de oportunidades y accesibilidad universal pudieran comenzar a lo largo del primer semestre del año 2020. En el documento no se hacía mención alguna a medidas de control de la velocidad solicitadas en base a los muchos accidentes, daños sobre bienes y casas y atropellos que se habían producido en una calle en la que se ubicaba uno de los centros.

Por ello, solicitaban la adopción de más medidas de control de la velocidad ya que consideraban que seguía existiendo una gran peligrosidad vial en la zona, así como que se precisasen y concretasen los plazos para iniciar las obras de rebaje de las aceras en los pasos de peatones anunciadas por el Ayuntamiento.

En el informe municipal se nos dio cuenta de la respuesta expresa remitida a las personas afectadas señalando que la temática de la movilidad quedaba supeditada a la previa ejecución de los trabajos de accesibilidad. Al respecto se indicaba que el Área de Accesibilidad había emitido informe para la aprobación del Proyecto para la Mejora de Itinerario Peatonal Accesible en Camino de San Antón y calle Antonio Trueba. También se indicaba que se había iniciado el procedimiento por el que se dotaría presupuestariamente a las obras a ejecutar por el Área de Accesibilidad.

En sucesivos informes se fue dando cuenta de la elaboración del Proyecto para mejora del itinerario peatonal accesible en la zona y de la necesidad de tramitar una modificación de crédito para poder financiar las actuaciones que recogía, así como de que el importe de la ejecución del Proyecto seguía pendiente de la aprobación de la modificación de crédito citada. Finalmente se nos informó que una vez aprobada y notificada dicha modificación que incluía el importe del Proyecto, se estaba procediendo a la confección de los distintos informes necesarios para remitir el correspondiente expediente al Servicio de Contratación y Compras, previéndose su ejecución material dentro de los próximos 6 meses.

Considerando el asunto planteado en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

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

En lo relativo a la accesibilidad en las instalaciones, en este caso municipales, en la **queja 20/0775**, la persona reclamante exponía que presentó un escrito en el Ayuntamiento de Almería solicitando a la Concejalía de Promoción de la Ciudad y Comercio, la **adaptación para personas con discapacidad del aseo del cementerio de la ciudad**. Un mes después, recibió respuesta por escrito de la empresa concesionaria



del cementerio, comunicándole que no tenían previsto para el presente ejercicio una reforma de los aseos del cementerio, al existir otras cuestiones que requerían de actuaciones más urgentes.

Por ello, admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Almería que nos indicara si, con cargo al ejercicio presupuestario de 2020, se tenía previsto dotar de accesibilidad a los aseos del cementerio o, de no ser así, que nos trasladaran las razones por las que se posponían nuevamente estas necesarias obras de adaptación.

Según la respuesta municipal recibida, el servicio público de cementerios se venía prestando en régimen de concesión administrativa por una empresa que tenía la obligación de realizar las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios dentro del cementerio municipal. Desde el Área de Servicios Municipales, de acuerdo con las facultades de esta administración de vigilar y tutelar los intereses generales de competencia municipal, se tenía previsto la construcción en dicho cementerio, de un aseo adaptado a personas con movilidad reducida con la finalidad de suprimir las barreras arquitectónicas que limitaban y restringían su capacidad deambulatoria, así como cumplir con la normativa vigente de accesibilidad y solventar los problemas expuestos, obras que se tenía previsto realizar lo antes posible.

Dado traslado de esta información a la persona interesada para que formulara las alegaciones y consideraciones que estimara oportunas y no habiéndose recibido las mismas, consideramos aceptada la pretensión planteada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.11. Personas Migrantes

1.11.1. Introducción

La Constitución Española, establece en su artículo 149.1.2º que **el Estado tiene competencia exclusiva en materia de nacionalidad, inmigración, extranjería y derecho de asilo.**

Por su parte **la Comunidad Autónoma Andaluza**, a través de la administración local y autonómica es **competente para resolver actuaciones que están íntimamente relacionadas con los derechos de los migrantes**: los empadronamientos, informes de inserción social en los expedientes de arraigo, menores, atención y cobertura sanitaria, formación y educación, servicios sociales, políticas de integración, políticas de empleo, gestión de residuos, alternativas habitacionales, albergues para temporeros, situaciones de emergencia como la covid-19, incendios, etcétera.

Una larga lista que desvirtúa planteamientos categóricos de que la realidad migratoria es de competencia exclusivamente estatal.

...

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.1. Vías de acceso a la residencia regular de los extranjeros

1.11.2.1.1. Arraigo social: informes de inserción

La Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social en su artículo 31.3 establece que la Administración podrá conceder una autorización de residencia temporal por situación de arraigo.

El arraigo es una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales que se podrá conceder a ciudadanos extranjeros que se hallen en España y, o bien tengan vínculos familiares o estén integrados socialmente.

En su desarrollo reglamentario, el **RD 557/2011** establece los requisitos que deberán reunir estas personas para la concesión de la residencia. Entre otros, se encuentra haber permanecido con carácter continuado en España durante un periodo mínimo de tres años, sin que las ausencias de España durante este período no pueden superar los 120 días; tener vínculos familiares (cónyuge o pareja de hecho registrada, ascendientes o descendientes en primer grado y línea directa) con otros extranjeros residentes o con españoles, **o bien, presentar un informe que acredite su integración social** emitido por la Comunidad



Autónoma (o el Ayuntamiento si la Comunidad Autónoma lo ha autorizado), en cuyo territorio tenga su domicilio habitual.

Son susceptibles por tanto de acceder a esta vía de regularización:

- Quienes llegaron a nuestro país tanto por puesto fronterizo habilitado como quienes accedieron por costa o por otros puestos no declarados y que puedan acreditar su permanencia en nuestro país durante al menos tres años.
- También los originarios de países a los que en la fecha de su llegada a España no se les exigía autorización previa (visa) y pudieron acceder a nuestro país en la búsqueda de un futuro mejor.
- Esta situación es extensible a quienes tras solicitar asilo político o protección subsidiaria internacional hubieran recibido resolución denegatoria siempre que se pudiera probar su estancia en nuestro país durante 3 años.
- Es también la alternativa para aquellas personas que a pesar de que en su día tuvieron autorización de residencia y trabajo no hubieran podido renovarla por no reunir los requisitos establecidos y que por lo tanto hubieran caído en una irregularidad sobrevenida, viéndose obligados a tramitar una nueva solicitud para regularizar de nuevo su situación en España.

Esta vía facilita al colectivo de personas migrantes que han decidido establecerse en Andalucía y que pese a encontrarse plenamente integrados como nuevos vecinos andaluces carecen de autorización de residencia y trabajo para contar con una plena inclusión social, por lo que adquieren especial importancia los requisitos establecidos para su concesión.

La relevancia de esta opción legal queda acreditada por el propio Observatorio Permanente de la Inmigración, órgano impulsado por la Secretaría General de Inmigración y Emigración del Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de España y que aúna el conjunto de la información estadística disponible en materia de extranjería, inmigración, protección internacional y nacionalidad.

En los últimos datos disponibles, publicados en noviembre de 2020, se recogen las concesiones registradas entre los años 2010 y 2019. Solo en el último año se concedieron 83.866 autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales entre las que se encuentra el arraigo social.

El art. 68.3 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social dispone que **con carácter previo a la concesión de la autorización de arraigo, las Comunidades Autónomas, o en su caso los Ayuntamientos emitirán un informe sobre la integración social del extranjero cuyo domicilio habitual se encuentre en su territorio.**

En su desarrollo reglamentario, el artículo 124.2.c) del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009 determina que **el informe de arraigo podrá ser emitido por la Corporación local en la que la persona extranjera tenga su domicilio habitual**, cuando así haya sido establecido por la Comunidad Autónoma competente, siempre que ello haya sido previamente puesto en conocimiento de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración.

Pues bien, la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, en su artículo 9 se refiere a las competencias municipales especificando en su apartado 28 que tendrán como competencias propias la ejecución de las políticas de inmigración a través de la acreditación del arraigo para la integración social de inmigrantes.

La Dirección General de Inmigración en el ejercicio de sus competencias elaboró y publicó la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, sobre aplicación del Reglamento de la LO 4/2000 en materia de informe de arraigo en la que se desarrolla el contenido a valorar del informe o de la documentación sobre arraigo:

“De acuerdo con el art. 124.2.c), párrafo tercero, del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, el informe o la documentación acreditativa de la existencia de arraigo hará referencia al menos a los siguientes extremos: tiempo de permanencia del extranjero en su domicilio habitual, medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales.

e) Sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica”.



Ante la no aplicación de la citada Instrucción por algunos ayuntamientos andaluces, solicitamos la colaboración de la Secretaría General de Migraciones para que nos informara sobre la vigencia de la citada Instrucción, facilitando en agosto de 2021 la siguiente información :

"... La regulación contenida en la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011 se encuentra operativa, si bien, gracias a la observación hecha por el Defensor del Pueblo de Andalucía se ha tomado constancia de que no aparece publicada en la página web del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y se ha procedido en consecuencia a modificarla e incluirla en aras a favorecer su difusión y facilitar su conocimiento".

Una de las cuestiones más controvertidas en cuanto a la elaboración de estos informes por parte de las Corporaciones Locales es la **exigencia a los solicitantes del empadronamiento** en el municipio en el que reside o acreditar una antigüedad mínima en el mismo.

Sobre esta cuestión también, tras nuestra petición, se pronuncia la Secretaria General de Migraciones, aclarando los siguientes términos:

"Es preciso señalar que en ningún caso la Instrucción determina que el único medio de prueba de la permanencia sea la inscripción en el padrón municipal. A mayores, en la referencia que se hace cuando se regula la documentación alternativa a la presentación del informe de arraigo, la instrucción segunda apartado II letra b) cita la inscripción padronal u "otros documentos públicos que acrediten su relación con instituciones públicas como consecuencia de su presencia en territorio español" especificando además que la lista no tiene carácter exhaustivo.

Conviene tener en cuenta también que el artículo 18.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local señala claramente que la inscripción de los extranjeros en el padrón municipal no constituirá prueba de su residencia legal en España ni les atribuirá ningún derecho que no les confiera la legislación vigente, especialmente en materia de derechos y libertades de los extranjeros en España.

Conforme a lo anterior si el Defensor del Pueblo de Andalucía estimara oportuno advertir a los Ayuntamientos andaluces de esta cuestión contaría con el apoyo de esta Secretaría de Estado".

Pese a la publicación de esta Instrucción y de lo estipulado tanto en la LO 4/2000 de 11 de enero, el RD 557/2011 y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, en nuestra Defensoría se registran escritos de queja en los que se pone de manifiesto las **dilaciones en la elaboración de los informes de inserción** propiciadas en muchas ocasiones por la exigencia a los afectados de documentación que no se contempla en la normativa de aplicación o de una carencia mínima en el padrón municipal.

Se evidencia asimismo **la falta de una interpretación única de la normativa de aplicación**, existiendo ayuntamientos que dispensan un trato más favorable a los solicitantes de este tipo de informe y otros que, por el contrario, partiendo de una exégesis muy restrictiva de la legislación, dificultan a los interesados su regularización exigiéndoles requisitos y dilatando los plazos en la tramitación de los informes que acrediten su integración.

Esta praxis de la Administración Local propicia que los migrantes se empadronen en aquellos municipios en los que la obtención de esta documentación es más sencilla para evitar así retrasos en la tramitación de sus autorizaciones de residencia.

Esta situación fue objeto de análisis en los expedientes de **queja 21/2464** y 21/8228.

Constatada la relevancia de este informe en la tramitación de los expedientes de arraigo social y los perjuicios que ocasiona a sus solicitantes en su proceso de regularización administrativa los retrasos en su entrega o la exigencia de requisitos no contemplados en la legislación, esta Institución, en el ejercicio de las funciones y competencias solicitará tanto a las Corporaciones Locales como a las Diputaciones información sobre los protocolos diseñados para atender a esta población así como los requisitos exigidos para comprobar si se ajustan a la normativa e instrucciones de aplicación.

1.11.2.2. Sistemas de alojamientos de los temporeros migrantes en Andalucía

1.11.2.2.3. Asentamientos chabolistas en la provincia de Huelva

De los 7 municipios freseros antes referidos que emplean el 78,34% de contratos en la campaña de frutos rojos, solo cuatro de ellos se enfrentan a la **cronificación de los asentamientos de chabolas utilizados como**



opción residencial para migrantes: Lepe, Palos de la Frontera, Moguer y Lucena del Puerto. En Gibrleón, Cartaya o Almonte, no se han detectado asentamientos de chabolas estables.

Un porcentaje importante de estos residentes son hombres jóvenes, procedentes del África subsahariana. Tomando como referente los datos facilitados por la Junta de Andalucía para la convocatoria de subvenciones 2020 en el contexto de la COVID-19, **las personas que residen en los asentamientos de manera más estable podría estimarse en 2.170;** de las cuales 496 se encuentran en Lepe, en Palos de la Frontera 362, en Moguer 481 y en Lucena del Puerto 816. Unos datos referidos a 2020 en el contexto del estado de alarma, donde influyeron las limitaciones de movilidad.

Esta cifra varía de una temporada a otra. A modo de ejemplo, según los datos aportados por Lucena del Puerto, en su municipio los asentamientos pasaron de tener en 2021, 250 personas en la temporada baja a 3.000 aproximadamente en los meses de recolección.

Nos informan desde el Ayuntamiento que, con los datos disponibles en el mes de enero de 2022, el número de temporeros en los asentamientos oscila en la campaña 2021-2022, entre las 200 personas estables durante el año y los 1.500 en los meses de recolección, habiéndose observado un incremento en el número de mujeres respecto a otros años.

Por su permanencia en el tiempo y las dinámicas que se han establecido en estos entornos, la vinculación de los asentamientos con las campañas agrícolas no es compartida por los distintos agentes locales, tal y como lo trasladaba UPA- Huelva. Agricultores, organizaciones empresariales, administraciones públicas y colectivos del tercer sector coinciden en que las causas que determinan la existencia de los asentamientos en estos municipios trascienden al efecto llamada del sector productivo.

En el trabajo de investigación de la Universidad de Huelva con la colaboración de Cáritas, sobre las necesidades sociosanitarias de los/as migrantes de los asentamientos en Huelva, se describe las situaciones de alojamiento en los asentamientos a través de *"infraviviendas principalmente en lo que podríamos definir como "chabolas" construidas principalmente a base de cartón, plásticos o madera, aunque a veces se acompañan de materiales de obra. En algunos casos, como el asentamiento de "el albergue" se produce la ocupación de algún edificio abandonado, en condiciones de ruina o de obra no acabada, ocupación que suele ser el inicio a partir del que crece el asentamiento"*.

Suelen estar situados cerca de los campos de cultivo, en suelos de propiedad pública o privada en los alrededores de la ciudad y por lo tanto cerca de fuentes de abastecimiento de agua y otros recursos de primera necesidad. En otras ocasiones se ubican en monte público de especial protección y por lo tanto alejados de estos servicios.

Sin acceso a la energía eléctrica o abastecimientos de agua, en algunos asentamientos se han buscado formas de acceder a puntos eléctricos a través de torres de alta tensión o placas solares. Lo más normal es que el agua se lleve en garrafas y que las fuentes de energía se haga con bombonas de gas y fogatas.

Según las mismas fuentes, en ocasiones las personas utilizan estas infraviviendas durante el año y en otras se dejan cerradas, utilizándolas de campaña en campaña, bien por la misma persona o bien alquilándola por los propios migrantes a temporeros que se desplazan para las campañas. Algunas chabolas se utilizan como tiendas, peluquerías, lugares de culto religiosos, entre otros.

Los residentes, en su mayoría hombres, se encuentran en una variada casuística. Unas personas tienen documentación en regla y trabajan, otras con expedientes de autorización de residencia y trabajo en trámite y también otras situaciones con dificultades para regularizar su situación, bien sea por tener órdenes de expulsión o por otras causas que lo impidan.

Un número importante lleva viviendo en el asentamiento más de tres años, sin constar en la mayor parte de los casos en los padrones municipales. A este respecto en el anterior informe anual 2020 de esta Defensoría se recogió los efectos de la Sentencia 345/2020 del Juzgado de lo Contenciosos Administrativo nº 3 de Huelva en la que se determinaba el derecho al empadronamiento en este municipio a quienes residían en las chabolas siempre que se documente que efectivamente se residen en ella.

Distintas Instituciones y Organismos han recogido en sus informes los problemas a los que se enfrentan los migrantes ante la falta de alojamientos adecuados para satisfacer sus necesidades.



En este sentido en 2001 esta Defensoría presentó al Parlamento Andaluz el informe El alojamiento y la vivienda de los trabajadores migrantes en la provincia de Huelva donde se analizaba la situación en la que se encontraban estas personas así como los recursos residenciales disponibles en la provincia, proponiendo a las administraciones una serie de medidas que impidiera la conformación de asentamientos chabolistas, tal y como había venido sucediendo en la provincia de Almería.

En 2018 se publica el "Informe de la Relatora Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y del derecho de no discriminación en este contexto": Se recomendaba que se debía abordar todos los componentes del derecho a la vivienda de manera integrada, reconociendo los vínculos existentes entre la vivienda y otros derechos sociales.

En febrero de 2020, Naciones Unidas publica la "Declaración del Relator de Naciones Unidas sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Philip Alston, sobre la conclusión de su visita oficial a España, 27 de enero - 7 de febrero de 2020": Según se recoge en el informe "... Están a kilómetros de distancia de agua potable y viven sin electricidad ni saneamiento adecuado. Muchos llevan años en España y pueden permitirse un alquiler, pero dijeron que nadie los acepta como inquilinos. Ganan apenas unos 30 euros al día y casi no tienen acceso a ningún tipo de apoyo gubernamental."

1.11.2.2.3.1. Actuaciones de la Defensoría relacionadas con la eliminación de los asentamientos chabolistas

Ante esta situación, la Defensoría ha mantenido una línea de trabajo contraria a un mero papel de espectador de estos problemas. **Se es consciente de que las soluciones superan a cada una de los municipios afectados**, siendo necesario la implicación de las administraciones autonómicas y central en la provincia, junto al sector empresarial, entidades del tercer sector y la propia población afectada. **Urge por tanto una estrategia conjunta tal y como se ha manifestado ante el Parlamento de Andalucía.**

En este escenario, el papel de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, como garante de derechos de la ciudadanía y velando por los de la población migrante, en coordinación con el Defensor del Pueblo Español, continua en su tarea de supervisar las actuaciones de las distintas administraciones implicadas. Acciones que se abordarán favoreciendo soluciones participadas entre todos y sostenibles en el tiempo mediante un **papel activo como articulador e impulsor de los derechos de estas minorías en la estrategia que se coordine e implemente desde cada territorio.**

Dado que no consta que se haya abordado en la provincia de Huelva una estrategia conjunta encaminada a trabajar en el corto, medio y largo plazo para acometer tanto las situaciones de urgencia que se provocan en los asentamientos como consecuencia de los incendios o por la covid-19, ni tampoco se está definiendo una hoja de ruta para la eliminación de los asentamientos, **se ha considerado necesario conocer de los distintos agentes implicados las causas que provocan la cronificación de los asentamientos, las posibles soluciones para su erradicación y las dificultades para su implementación.**

Con este planteamiento, en 2021 se han programado reuniones con los Ayuntamientos afectados, Diputación de Huelva, Tercer Sector y agricultores locales para analizar su opinión y conocer sus propuestas para el abordaje de esta realidad. El análisis de los datos obtenidos en las mismas y de sus propuestas se ha incorporado a los Asuntos Generales 21/106, 21/132, 21/151 y 21/182.

Pendiente de concretar la visita a Palos de la Frontera, en las **reuniones de trabajo entre la Defensoría y las corporaciones municipales de los Ayuntamientos** de Lepe, Moguer y Lucena del Puerto, se nos ha informado de las distintas actuaciones que se están llevando a cabo para abordar esta realidad y nos hemos desplazado para conocer los asentamientos y poder comprobar las condiciones en las que se encuentran sus ocupantes.

El Ayuntamiento de Lepe, tal y como se recogía en el informe anual 2020, aprobó por unanimidad de los grupos políticos un Plan Integral de Erradicación del Chabolismo que prevé la eliminación de los asentamientos de su municipio facilitando alternativas a través de alojamientos temporales con capacidad para las personas residentes en las chabolas.

Para ello, a través de un equipo de mediadores, se ha realizado un censo con las personas residentes durante todo el año en las chabolas, recogiendo sus circunstancias administrativas y haciendo un



seguimiento diario sobre el terreno. Nos transmiten que el punto de inflexión es evitar la instalación de nuevas edificaciones e ir eliminando aquellas en las que sus moradores encuentren otra opción residencial.

La corporación de Moguer nos traslada que comenzó sus pasos en este largo e intenso proceso en el año 2012, y desde ese momento hasta la actualidad ha consignado en sus presupuestos municipales, tanto recursos humanos como materiales, con objeto de erradicar dicha situación, siendo los mismos complementados, en algunas ocasiones, con la llegada de financiación externa.

El objetivo de su Plan de Intervención es evitar la proliferación de asentamientos irregulares de personas inmigrantes en la localidad, así como erradicar los ya existentes. Para ello se informa, deriva y detecta los casos concretos a otras entidades y organizaciones para su posible intervención; se concientiza sobre las condiciones a los residentes sobre cómo les afecta las condiciones en las que viven, tanto a nivel social como a cuestiones de salubridad (contagio y propagación de enfermedades infectocontagiosas como la tuberculosis) e higiene. Además se trabaja reduciendo los impactos ambientales derivados de los asentamientos irregulares, evitando así posibles incendios en los mismos.

Con la finalidad de conseguir estos objetivos se estructuró un equipo interdisciplinar (en el que se ha incorporado un trabajador de origen extranjero, conocedor de la cultura y lenguas subsaharianas, y cuya jornada laboral se desarrolla, en su totalidad, en los propios asentamientos).

Algunas de las actuaciones que merecen especial interés para los objetivos marcados son: mediación con el empresariado agrícola local y trabajadores/as inmigrantes residentes en los asentamientos, tanto para la búsqueda de empleo como para resolución de conflictos; la sensibilización y mediación con propietario/as de viviendas en alquiler y posibles inquilino/as residentes en asentamientos o las reuniones con propietario/as en cuyos terrenos existen asentamientos irregulares.

Otras actuaciones se concretan en la coordinación con diferentes asociaciones sin ánimo de lucro como ACCEM, Cruz Roja, Cáritas, CEPAIM o DIAPPO, principalmente, con objeto de poner en práctica nuevas intervenciones con las personas que viven en los asentamientos. A los efectos de evitar la presencia de menores en los asentamientos la coordinación con los equipos de atención al emigrante de la Guardia Civil (EDATI) y la Dirección General de Política del Interior Unidad de Policía es fundamental.

Por su parte los responsables políticos de **Lucena del Puerto** se manifiestan preocupados por la incidencia que tienen los asentamientos en la gestión municipal. En este sentido, nos trasladan que al encontrarse ubicados en **suelo público de especial protección**, los expedientes sancionadores de la Junta de Andalucía como consecuencia de los residuos que provienen de la actividad diaria de los migrantes provocan un menoscabo económico a su Corporación.

El escaso presupuesto de este ayuntamiento le impide disponer de equipos técnicos para el trabajo de campo, por lo que necesitaría el apoyo de otras instituciones. En la actualidad, son los trabajadores del municipio los que acometen las tareas relacionadas con la vida diaria de los asentamientos, insuficientes para asumir una programación anualizada.

En relación a la eliminación de los asentamientos se ha previsto la construcción del albergue, que permitirá el levantamiento de las chabolas. Demanda para esta finalidad apoyo de la Diputación Provincial para acometer los expedientes administrativos necesarios así como para los equipos multidisciplinares.

San Bartolomé de la Torre, y la **Diputación Provincial de Huelva** remitieron a esta Defensoría la moción elevada a sus órganos de gobierno que fueron registradas como Asuntos Generales 21/132 y 21/143 respectivamente. En ellas se instaba al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para *"dotar una partida extraordinaria destinada a las organizaciones sociales que vienen trabajando con el colectivo de migrantes en los asentamientos de chabolas en los Municipios de Huelva, que permitan actuaciones encaminadas a la erradicación de esta situación, ofreciendo alternativas habitacionales, sociales y económicas"*, así como la dotación de *"una partida extraordinaria de su presupuesto para la financiación junto a los fondos extraordinarios que llegarán a Andalucía desde la UE a través del Estado, Fondos Next Generation, para la construcción de cuatro grandes albergues en los cuatro Municipios de la Provincia con esta problemática, Moguer, Lucena del Puerto, Lepe y Palos de la Frontera, que palién la situación existente."*



Tal y como hemos podido constatar en la información de los ayuntamientos, **cada uno de los municipios visitados han adquirido a conciencia de que la única vía de tratamiento de esta realidad es afrontar su eliminación**. Cuestión para la que se requiere una estrategia de trabajo dotada de un presupuesto para implementarla.

En este sentido, la Orden de 20 de abril de 2021 de la Dirección General competente en materia de coordinación de Políticas Migratorias, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, para proyectos e infraestructuras, destinadas al arraigo, la inserción y promoción social de personas inmigrantes y sus familias, la gestión de la diversidad cultural y el fomento de la cohesión social, **ha permitido una línea de financiación para acometer soluciones para la eliminación de los asentamientos**.

Dirigidas a entidades privadas sin ánimo de lucro y ayuntamientos andaluces, la resolución de esta línea de subvención concede a los municipios de Lepe y Lucena del Puerto las subvenciones solicitadas para equipamientos e infraestructuras destinadas a la eliminación de los asentamientos dotadas de 300.000 € para el primero de ellos de 299.464,11€ para Lucena del Puerto.

A Palos de la Frontera se le ha concedido 3.327,13 € para una Oficina de Atención al Inmigrante en materia de políticas migratorias.

En la reunión mantenida con representantes de **la Diputación de Huelva** se nos trasladó la necesidad de diseñar e implementar una estrategia provincial para abordar el problema de los asentamientos y las demandas residenciales de las personas temporeras y la disponibilidad del equipo de Gobierno para participar y aportar en la medida de sus competencias. Consideran que estas iniciativas corresponden a órganos de gobierno de la Junta de Andalucía cuya competencia le es atribuida.

En las **reuniones con los empresarios** de los municipios de Lepe y Lucena del Puerto nos trasladaban la incidencia negativa que tiene la vinculación de la cronificación de los asentamientos con su actividad productiva.

Coincidían en que si bien es cierto que existen malas prácticas relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones para facilitar alojamiento a las personas contratadas fuera de la provincia, por regla general las empresas tienen disponibles alojamientos para esta finalidad. Una realidad que pudimos constatar a través de las visitas a algunos de los alojamientos en fincas.

También nos trasladaban que los temporeros que no son contratados en origen, no siempre optan por el alojamiento en las fincas, teniendo preferencia por viviendas compartidas en los municipios e incluso por chabolas en los asentamientos. Una opción esta última que les permite un ahorro considerable de recursos para poder enviar a sus familias.

Respecto a la oferta de viviendas en los pueblos freseros reconocen que es insuficiente para la demanda existente. También que no siempre los propietarios de viviendas alquilan a migrantes por el riesgo que supone el impago de la vivienda o el cuidado de la misma.

Consideran que una red de alojamiento en el entorno facilitaría recursos habitacionales dignos a las necesidades detectadas.

La reunión con **entidades del tercer sector** se programó a través de un taller participativo para identificar factores y aspectos relevantes acerca de la problemática de los asentamientos, así como crear consenso sobre los mismos. Participaron en esta reunión, además de los colectivos vinculados a las reuniones del Foro Provincial de la Inmigración, otros que trabajan día a día con los migrantes que residen en los asentamientos de Lepe y Moguer.

Como causas que favorecen la existencia de los asentamientos se identificaron la ausencia de intervención de las Administraciones Públicas que ha permitido la cronificación del problema, provocando a su vez un efecto llamada así como la falta de planificación institucional para dar cobertura a la campaña agrícola. Otras causas identificadas fueron la ausencia de recursos públicos para canalizar las demandas de alojamiento o la "normalización" del asentamientos que provoca la aceptación de esta realidad en el ideario colectivo.



En relación a las consecuencias que se derivan de la existencia de los asentamientos, se aportó que la vulneración de los derechos humanos, la cronificación de la exclusión social, o la existencia de prácticas poco “éticas, fraude y riesgo” incluso entre los propios migrantes residentes, son algunas de las más relevantes.

Se alertaba del peligro del aumento de comportamientos racistas, de la mala imagen del sector empresarial, que afecta tanto al que incumple las obligaciones como al resto, y con respecto a los migrantes se alertaba de la invisibilidad en su propio entorno.

Entienden estos colectivos que entre las medidas necesarias para abordar esta situación se encuentra una implicación de las administraciones en la solución del problema, programando actuaciones a medio y largo plazo y **poniendo el acento en las personas y en los procesos de sociabilización y adaptación para generar confianza en el contexto social del pueblo, frente al contexto del asentamiento.**

Los colectivos manifiestan su cansancio ante la participación en mesas de trabajo vacías de resultado. Necesidad de un liderazgo de gestión y una estructura y objetivos claros que entienden que no se está produciendo. En este sentido trasladan que cada uno de ellos aborda su programación en función de lo que considera prioritario y no en el contexto de unas necesidades detectadas y programadas en los foros en los que participan.

2021 ha concluido sin dar una respuesta a las carencias para abordar la eliminación de los asentamientos, entre las que se encuentran, la falta de alojamientos en los municipios freseros, bien sean viviendas, albergues u otros modelos necesarios, y la **ausencia de políticas públicas coordinadas para solucionar el problema, tanto a nivel estatal, autonómico y local.**

1.11.2.2.3.2. Atención de las necesidades básicas en los asentamientos de la provincia de Huelva

En el pasado informe anual se analizaba la situación de los temporeros migrantes en los asentamientos, prestando especial atención a la provincia de Huelva. Una cuestión con una especial relevancia para esta Defensoría dada la incidencia del estado de alarma en la población migrante, más vulnerable, y la repercusión de las medidas sanitarias acordadas que, como ya dijimos, visibilizaron la importancia de una mano de obra indispensable.

A través de la queja 20/2299, instada por Cáritas ante la falta de respuesta de algunas administraciones para conocer la situación en la que se encontraban las personas migrantes en los asentamientos de Huelva y Almería, se pudo conocer las actuaciones que se habían implementado en relación a esta realidad.

En relación con los Ayuntamientos requeridos destacamos algunas actuaciones referidas a los municipios freseros donde se había dirigido Cáritas (Lepe, Moguer y Lucena del Puerto).

Ante **la falta de respuesta a los escritos registrados** por Cáritas en marzo de 2020, los ayuntamientos lo justificaban bien por que la entidad había participado en los grupos de colaboración entre las administraciones y tercer sector, bien por la falta de recursos humanos en unos meses tan difíciles como fueron los del estado de alarma.

En todo caso se requirió a los Ayuntamientos para que, sin perjuicio de que desde esta Defensoría se le dé traslado a Cáritas de los informes recibidos, le diesen respuesta expresa a las solicitudes de información. Todo ello a los efectos de garantizar el derecho a obtener información de la administración pública, que ampara no solo al ciudadano en su categoría de persona física sino también a entidades y asociaciones como personas jurídicas, que son igualmente titulares del mismo.

Referido a las actuaciones dirigidas a atender las necesidades básicas de la población residente en los asentamientos, se traslada en los informes actuaciones relacionadas con el abastecimiento de agua, kit de comida, información de medidas sanitarias entre otras.

Respecto a los espacios de coordinación en el ámbito municipal para abordar la situación derivada de la Covid-19, se hace mención de las actuaciones de colaboración con entidades del tercer sector y resto de agentes en relación a las necesidades detectadas y actuaciones ejecutadas en el marco las medidas urgentes aprobadas por la Junta de Andalucía en el Decreto-Ley 9/2020, de 15 de abril, por la incidencia del coronavirus en asentamientos chabolistas.



Si bien se trasladaban por Ayuntamientos como Lepe o Moguer planes y proyectos referidos a la eliminación de los asentamientos, no se identificó la existencia de **espacios de coordinación estables** en los que se determinen y compartan el diseño e implementación de protocolos y pautas de actuación. Tanto el abordaje de la eliminación de los asentamientos como las situaciones de emergencia -actual crisis sanitaria, incendios, etc- requieren espacios de reflexión y consenso de las políticas públicas necesarias para su abordaje.

Pendiente del informe de la Delegación de Gobierno de Huelva, desde la Subdelegación **de Gobierno** se traslada que *"El Gobierno de España ha coordinado acciones mediante la Dirección General de Integración y Atención Humanitaria (actualmente, Inclusión y Atención Humanitaria), dedicando una importante inversión en relación a medidas sociales específicas que promueve la Secretaría de Estado de Migraciones"*.

Además de haberse puesto *"a disposición de las Entidades u organizaciones no gubernamentales que tengan como fines institucionales la realización de actividades dirigidas a colectivos migrantes, de protección internacional, apátridas y de protección temporal, una línea de subvenciones para atender diversos aspectos, entre los que debe entenderse contemplada la intervención en asentamientos, desde distintas perspectivas integrales"*.

En relación a las actuaciones concretas en la provincia de Huelva nos ponen en conocimiento las acciones coordinadas entre fuerzas y cuerpos de seguridad para el reparto diario de alimentos, bienes de primera necesidad y para la infancia, control permanente de posibles aglomeraciones de personas y mantenimiento de la normalidad.

En este sentido expone que estas tareas han sido desarrolladas en estrecha colaboración con las ONGs: Asociación la Carpa de Sevilla, MZC, Asnuci, Cebaím, Cruz Roja, Cáritas Diocesana, entre otras.

Se apuntaba en el informe el *"Trabajo coordinado con todas las alcaldías de la provincia, asegurando que se dispusiera de puntos suficientes de agua potable y corriente en todos estos lugares en los que existen asentamientos, verificando su correcto uso."*

Y por último, en relación a la Subdelegación de Gobierno de Huelva, el informe recoge las líneas de financiación recogidas en la **Resolución de 6 de mayo de 2019 de la Dirección General de Integración y Atención Humanitaria** por la que se convocan *"subvenciones para el desarrollo de actuaciones de interés general en materia de extranjería destinadas a favorecer la convivencia y la cohesión social, cofinanciadas por fondos de la Unión Europea"*:

Ante tales informes se ha recibido escritos de Cáritas en la que manifiestan algunas puntualizaciones sobre la atención prestada durante el estado de alarma para garantizar las necesidades básicas, así como otras relacionadas con la eliminación de los asentamientos y que serán tratadas en otros expedientes de esta Defensoría.

Referido a las necesidades básicas de los migrantes en 2021 se recibió la queja 21/4943 remitida por la Asociación La Carpa en la que ponía de manifiesto el corte del punto de suministro de agua que abastecía a la población migrante. Una queja que pese a ser remitida al Defensor del Pueblo de España, dado que se refería a actuaciones requeridas de la Subdelegación de gobierno procedimos a solicitar información al ayuntamiento de Lucena del Puerto.

Atendiendo tanto a nuestra petición de colaboración como a la del Defensor de Pueblo Estatal nos remitían escrito en el que nos trasladaba que *"el presupuesto del Ayuntamiento de Lucena del Puerto no puede soportar una población sobrevenida que supera las 3.000 personas en campaña, para las que las entidades y asociaciones piden agua, luz, recogida de residuos, urbanización, medicinas, guardería, colegio, sanidad, soluciones habitacionales y otros servicios."*

Nos transmitía que había remitido varios escritos a la Subdelegación del Gobierno, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Huelva y Diputación Provincial solicitando la colaboración para la atención de esta realidad en su municipio tanto en el medio y largo plazo como en el corto plazo. Detectaba la necesidad de, al mismo tiempo que se programan actuaciones para la eliminación de los asentamientos, adaptar un equipamiento cercano a los asentamientos para facilitar puntos de agua, duchas e higiene personal debidamente atendidos por personal del ayuntamiento. Para lo cual necesitaba apoyo financiero.



1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Administración Pública y Buen Gobierno

Recogemos en este epígrafe las distintas situaciones que nos traslada la ciudadanía referidas a las dificultades para ejercer el derecho de información frente a las administraciones, así como el derecho de participación en los asuntos públicos. También los efectos del silencio administrativo en los ciudadanos.

Derechos que están incorporados tanto en la Ley 1/2014 de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía como en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En la exposición de motivos de la Ley 1/2014 de 24 de junio, se recoge «**la importancia de la transparencia de la actuación de los poderes públicos, entendida como uno de los instrumentos que permiten que la democracia sea más real y efectiva**».

Se trata de una forma de actuar de las administraciones que «no debe quedar reducida al mero ejercicio periódico del derecho de sufragio activo. **Nuestro ordenamiento jurídico exige que se profundice en la articulación de los mecanismos que posibiliten el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de los poderes públicos**, de los motivos de dicha actuación, del resultado del mismo y de la valoración que todo ello merezca».

Transparencia, participación y buena administración están íntimamente relacionados tal y como se reconoce en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía, que comprende "el derecho de todos ante las administraciones públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía".

1.13.2.1.1. Obligación de resolver de las administraciones públicas.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como ocurrió con sus antecesoras, reconoce al ciudadano **el derecho a obtener una resolución expresa de la administración, independientemente de la forma en la que se haya iniciado el procedimiento, bien de oficio o a instancia de parte**.

El régimen jurídico que se contempla en esta legislación básica, es aplicable en aquellos casos en los que la legislación sectorial que regule una materia no establezca los plazos de resolución para su procedimiento ni los efectos particulares para su silencio.

En este año 2021 como en otros anteriores se han recibido numerosas quejas referidas a los reiterados incumplimientos de las administraciones públicas a la obligación de resolver en plazo o incluso fuera del mismo.

Ante estas circunstancias el ciudadano, condenado por los efectos que la ley otorga a la figura del silencio administrativo, acude a la Defensoría en la búsqueda de una respuesta expresa a su pretensión, reclamación o solicitud.

La falta de resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial de la administración como prestadores de unos servicios públicos que deben cumplir unos estándares de calidad, ha sido una de las principales causas de las quejas recibidas, afectantes sobre todo a la administración local.

En el artículo 91.3 de la mencionada Ley 39/2015 se recoge la especialidad del plazo de resolución para los procedimientos de responsabilidad patrimonial de la administración pública. Así transcurridos seis meses desde que se inició el procedimiento sin que haya recaído y se notifique resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular.

En la queja 21/0485 el interesado nos manifiesta que iniciado su procedimiento mediante reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento de Vélez-Málaga por unas lesiones sufridas tras



resbalar en la vía pública, al encontrarse esta con residuos vegetales, no ha recibido respuesta por parte de la entidad local.

Una dilación provocada, según el informe del Ayuntamiento, por el volumen de atraso que sufren desde el año 2016 esos procedimientos y que conscientes de su repercusión en el administrado, manifiesta que realizarán un esfuerzo para poner al día todos aquellos procesos abiertos en materia de responsabilidad que sufren un retraso injustificable.

Por su parte el Ayuntamiento de La Rinconada, tras la petición de informe en el contexto de la queja 21/3478, procedió a dictar resolución en el expediente tramitado como consecuencia de una caída que se produjo en la vía pública.

1.13.2.1.2. Derecho de información

En el ejercicio de este derecho, la ciudadanía inicia el cauce para obtener la información de las administraciones mediante la presentación de la oportuna solicitud, no obteniendo siempre respuesta en el plazo de 20 días cuando se insta la información a la administración autonómica y de un mes cuando se solicita a las entidades locales andaluzas.

En algunas ocasiones, ante la falta de respuesta la persona solicitante acude al Consejo Andaluz de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía formulando reclamación.

En la queja 21/4305, una asociación onubense solicitaba nuestra actuación ante la falta de respuesta de un Ayuntamiento en un expediente sobre la expropiación de unos terrenos para una actuación pública y sobre la vigencia del acuerdo adoptado.

En la 21/4927, la persona nos expone que no habiendo obtenido respuesta del Ayuntamiento de referencia solicitó a través del Consejo de Transparencia y Participación de la Junta de Andalucía la copia e información de las licencias y autorizaciones de un establecimiento de hostelería sin música.

Unas respuestas que si bien fueron remitidas a los solicitantes de información tras la intervención de la Defensoría, debieran de haber cumplido los plazos de referencia en la normativa de aplicación.

Ante las justificaciones que las administraciones esgrimen ante los retrasos en las solicitudes de información, estas deben articular los medios y mecanismos necesarios para dar respuesta a la ciudadanía, implementando medidas que permitan aplicar el principio de eficiencia en la asignación y utilización de sus recursos públicos previsto en Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público menciona, entre los que debe inspirar siempre su actuar.

1.13.2.1.3. Derecho de participación

En este informe anual, como en los anteriores, se presta especial atención al derecho de participación, no solo cuando afecta su ejercicio a los cargos públicos, sino también cuando se menoscaba este a los ciudadanos.

El derecho de participación en los asuntos públicos dota de realidad el valor de la democracia en nuestra sociedad. Es por ello, que esta Institución garantista y defensora de los valores constitucionales y de los derechos fundamentales, es especialmente sensible a las acciones u omisiones que se practiquen en detrimento de estos derechos.

Así se puso de manifiesto en el Informe especial denominado "Normativa sobre Participación Ciudadana de las Diputaciones Provinciales y en los Grandes Municipios de Andalucía".

Este informe ha pretendido 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, incorporando 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.

Se incluyeron en el mencionado 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.



Sobre el derecho de participación las quejas 19/1009 y 19/1012 instadas por dos entidades, representativas del derecho de movilidad sostenible urbana, nos exponían su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla para la reordenación del sector de la Cruz Roja.

Aportaron las argumentaciones que trasladaron a ese Ayuntamiento y además solicitaron que se ampliara el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se considerasen afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establecieran mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los afectados, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

El informe recibido del Ayuntamiento manifestaba que " ... se articuló un proceso de participación ciudadana de residentes y comerciantes de la zona que durante años habían trasladado al Ayuntamiento la necesidad de realizar una revisión integral y ambiciosa de la Avenida, todo ello desde el consenso en las actuaciones a realizar... recabando opiniones y aportaciones de personas empadronadas en el Distrito Macarena por entenderlo como el sector colectivo de la población directamente afectado por la actuación proyectada..."

A la vista del mismo, entendiendo que las asociaciones promotoras de las quejas, sí tenían derecho de intervenir en el proceso de participación abierto por el Ayuntamiento se dictó Resolución recomendando entre otras cuestiones que "en los procesos de participación ciudadana se amplíe a entidades representativas de intereses generales de forma colectiva, como es el caso de estas asociaciones".

Debemos señalar, en el ámbito de la esfera local, administración más próxima y cercana al ciudadano, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (en adelante LRRL), que recoge en su artículo 18.1 b) **el estatuto del vecino, enumerando entre los derechos, el de participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes** y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.

Destacamos el Capítulo IV de la LRRL que regula en varios preceptos la información y participación ciudadana. En el artículo 72 se prevé que "**Las Corporaciones locales favorecen el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos, les facilitan la más amplia información sobre sus actividades y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el acceso a las ayudas económicas para la realización de sus actividades e impulsan su participación en la gestión de la Corporación en los términos del número 2 del artículo 69. A tales efectos pueden ser declaradas de utilidad pública**".

...

1.13.2.3. Administración Electrónica

En el ámbito normativo de la Junta de Andalucía, fue promulgado como desarrollo de la normativa estatal básica el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Un Decreto que además de desarrollar los aspectos básicos establecidos por las leyes de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, y a pesar de que algunos de los aspectos más relevantes no tienen fijados la fecha de su plena aplicación, **facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos**.

Así, a los efectos de su implementación, se han puesto en marcha instrumentos como las sedes electrónicas, los puntos de acceso electrónico, los medios de identificación y firma electrónicas, el registro electrónico, los medios electrónicos en el procedimiento y la gestión documental, y la Carpeta Ciudadana.

Considerando que en la sociedad digital que vivimos, la administración electrónica es un instrumento imprescindible para canalizar las demandas frente a la administración, es imprescindible que ese derecho se haga efectivo para todas las personas en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad.

Para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es necesario que la Administración del Estado adopte las medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa.



Pese a ello, son conocidos los distintos aplazamientos respecto de la entrada en vigor de la normativa básica estatal en su vertiente electrónica y de la plena efectividad de las normas de procedimiento electrónico.

Lo que evidencia que no es una tarea sencilla la plena transformación de las Administraciones Públicas en administración electrónica integral e interconectada, situación que contribuiría a facilitar en mayor medida si cabe la relación con la ciudadanía y a aumentar la transparencia, desde el respeto mutuo de la respectiva autonomía y ámbito competencial.

Por otra parte, desde la declaración del estado de alarma las relaciones de las Administraciones públicas con la ciudadanía se han visto modificadas por la plena implantación y funcionamiento de la Administración Electrónica.

Las administraciones aun cuando básicamente han mantenido su actividad y la prestación de servicios públicos básicos y esenciales gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado -en este periodo excepcional- las carencias y disfunciones que todavía presenta el desarrollo de la e-Administración en la Comunidad Autónoma.

Prueba de ello han sido las **numerosas quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas utilizando las vías telemáticas** habilitadas por las mismas.

Somos conscientes de la adopción de medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa por parte de la Administración del Estado para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que configuran un escenario en el que, por un lado, la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; y, por otro lado, son necesarios servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas en las mismas acerca del uso de los medios electrónicos.

En este contexto y en relación a lo que respecta a las actuaciones de la Junta de Andalucía, se ha tramitado la queja de oficio [queja 21/1377](#), mediante la cual se ha requerido a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto 2020 para que informara, entre otras cuestiones sobre las prestaciones, servicios y procedimientos que se hayan implantado para la autoorganización y gestión de la Administración electrónica de la Junta de Andalucía; además de las medidas adoptadas e implementadas para la simplificación de procedimientos especiales y sus trámites así como los planes de formación adecuados al personal al servicio para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital

En el informe recibido se traslada la apuesta de la Junta de Andalucía por *"la implantación de una administración electrónica que cumpla con todas las necesidades impuestas por la normativa y por supuesto con la calidad, seguridad y confianza necesarias ..."* Una apuesta que se ha visto reflejada en *"la creación de la Agencia Digital de Andalucía que permitirá dar respuesta con más agilidad a las necesidades que dicha implantación requiere"*.

La Dirección General de Estrategia Digital, es responsable de una serie de plataformas que prestan servicios de manera horizontal a toda la organización de la Junta de Andalucía.

Entre las estrategias de trabajo nos trasladan que para la plena implementación de la administración electrónica se trabaja con *"los responsables de los procedimientos en mejorar la información que se presta, en hacerla más accesible y en conseguir que, incluso las personas afectadas por la innegable brecha digital y que, dadas las circunstancias, sufrieron la obligación de relacionarse electrónicamente con la Junta de Andalucía, puedan acceder a los sistemas que se ponen a disposición de la Ciudadanía con la misma facilidad que ya lo hacen miles de andaluzas y andaluces"*.

Dentro de las medidas puestas en marcha a raíz de la situación sanitaria descrita son de destacar las siguientes:

- *"Creación e implantación de una herramienta para gestionar comunicaciones electrónicas de forma interna"*.



- "Incorporación de servicios de consulta de datos".
- "... Apuesta decidida por la automatización y robotización de procesos que ha permitido que se reduzcan las tareas de bajo valor añadido y los tiempos de tramitación en los procesos donde se incorporan...". Una medida con amplio impacto en "la gestión de ayudas y subvenciones, en particular para las empresas y autónomos afectados por la crisis sanitaria y la posterior crisis económica".

También nos informan de la impartición de formación a los funcionarios y empleados públicos que mejoren las capacidades tecnológicas de los mismos.

1.13.2.4. Ordenación Económica

1.13.2.4.1. Comercio

...

En el análisis que realizamos sobre la cuestión, constatamos que la intervención municipal en la organización del comercio ambulante requiere el cumplimiento de las previsiones recogidas en el Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante de Andalucía, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante.

Dentro las medidas de control previstas, **los ayuntamientos deberán garantizar que el procedimiento para el otorgamiento de la autorización sea público y su tramitación se desarrolle conforme a criterios de acceso y participación claros, sencillos, objetivos y predecibles.**

La selección de los puestos de venta debe respetar los principios de publicidad, transparencia y concurrencia competitiva, sin que quepa establecer requisitos que resulten innecesarios, desproporcionados o discriminatorios.

En todo caso, los ayuntamientos deben facilitar y fomentar la difusión de toda la información relativa a los requisitos de acceso y participación en los mercadillos que se desarrollen en el espacio público municipal.

Unos requisitos que deben estar contemplados en las ordenanzas municipales para el sector del comercio ambulante. El artículo 8 del citado Decreto legislativo dispone que "Los municipios donde se lleve a cabo el ejercicio del comercio ambulante deberán contar con una ordenanza reguladora de la actividad que desarrolle los preceptos recogidos en el presente texto refundido".

En el contexto de la queja 21/7565, hemos podido conocer que en el municipio de Isla Mayor no existía ordenanza municipal que regulase el comercio ambulante, lo cual supone el desconocimiento de los procedimientos arbitrados para ordenar el acceso a esta actividad y la tramitación de los expedientes. Una información importante para muchas familias que constituye su única fuente de ingresos.

Este Ayuntamiento ha manifestado que siendo su voluntad mejorar el funcionamiento y gestión para actuar conforme al interés general y con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico promoviendo los derechos e intereses de los ciudadanos ha iniciado los trámites para redactar la ordenanza municipal que regule "de forma correcta y exhaustiva cualquier mercado ambulante que se celebre durante todo el año..."

Es notorio la necesidad de modernización del sector del comercio ambulante a los nuevos tiempos de la digitalización. Ante esta situación se inició la queja de oficio 20/5397 para conocer, entre otras cuestiones, las medidas implementadas para la mejora y modernización del comercio ambulante.

De la información aportada por la Dirección General de Comercio destacamos, las referidas a la coordinación entre este órgano directivo de la Junta de Andalucía, la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (en adelante FAMP) y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo para articular y consensuar las medidas que se han ido recogiendo en las diferentes órdenes ministeriales que afectaban al sector comercial minorista y por ende el comercio ambulante, a través de las conferencias sectoriales celebradas.

Se traslada información sobre la línea de **subvenciones destinadas a la modernización y mejora de la competitividad y a promover el relevo generacional de las PYMES comerciales y artesanas de Andalucía**, que contiene 4 modalidades de proyectos empresariales subvencionables.



Entre ellos la modalidad B destinada a **proyectos de modernización y actualización de las pymes comerciales y artesanas**. Esta modalidad subvenciona proyectos que tengan por objeto su modernización, de tal modo que les permita marcar la diferencia frente al resto de formatos, atrayendo a nuevos clientes con el fin de incrementar su productividad.

La modalidad D dirigida a **proyectos de relevo generacional de las Pymes comerciales y artesanas**, entendiéndose por tales aquellos que tienen por objeto planificar los procesos de relevo con la finalidad de contribuir a dar continuidad a pequeñas empresas comerciales o artesanas que de otro modo se verían abocadas al cierre, debido a la jubilación, incapacidad permanente, fallecimiento del titular u otra causa sobrevenida.

Se hace constar también que en colaboración con el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el resto de las Comunidades Autónomas, la Federación Española de Municipios y Provincias y entidades representativas del sector se elaboró el protocolo y guía de buenas prácticas dirigidas a la actividad de los mercados de vena no sedentario.

Una guía que ha tenido en cuenta las diferentes instrucciones y recomendaciones elaboradas por el Ministerio de Sanidad, siendo una referencia que contiene un compendio de medidas de seguridad, y sirve de guía de buenas prácticas, de fácil comprensión para el sector comercial.

Estas y otras medidas, aportadas tanto en la queja de oficio de referencia como en la 20/3262, remitida por representantes del sector del comercio ambulante, han sido trasladadas a las partes interesadas para su conocimiento.

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

...

Siguen reiterándose las quejas por **averías y cortes de luz en barriadas o localidades** (El Jau -Santa Fe-, Chauchina, Pinos Puente, diversos barrios de Sevilla capital, Vejer de la Frontera, Las Lagunetas -Benalup-, Bácor-Olivar, Cogollos de la Vega, Céspedes -Hornachuelos-, Castellar, Los Algarbes -La Carlota-, Siles, Torres de Albánchez), debiendo distinguir entre cortes de luz por deficiencias en las instalaciones o redes eléctricas y cortes de luz relacionados con enganches ilegales asociados a plantaciones ilícitas de marihuana.

Los repetidos cortes de luz que afectaban a los municipios de la comarca de la Sierra Sur de Sevilla fueron objeto de una investigación de oficio en 2020 por parte de esta Institución ([queja 19/7056](#)). No obstante, tras recibir en febrero de 2021 las quejas de algunos Ayuntamientos afectados, solicitábamos de nuevo la colaboración de Endesa a fin de que pudiera informarnos sobre la ejecución de los planes de inversión previstos en la zona. Por otra parte, requerimos nuevamente a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla conocer las medidas que pudiera adoptar a fin de mejorar la calidad del suministro eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

Cuestión bien distinta es la planteada cuando las incidencias en el suministro eléctrico están ocasionadas por casos de fraude asociados con el cultivo de droga (marihuana), a causa de la excesiva potencia



demandada por las instalaciones ilegales. Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas.

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando **cómo se ha agravado el problema** y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más s enquistada en nuestra sociedad**.

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la **queja 19/2711** -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un **pronunciamiento** dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.

...

A la **Federación Andaluza de Municipios y Provincias** le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuenten con enganches ilícitos por problemas de pobreza energética, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

...

1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz

La prohibición de cortes de suministros básicos establecida por la Disposición adicional cuarta del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre** se extendía hasta la finalización del estado de alarma decretado por Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado posteriormente por Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, hasta el día 9 de mayo de 2021.

Dicha prohibición operaba de modo automático para consumidores en los que concurriese la condición de consumidor vulnerable, severo o en riesgo de exclusión social, es decir, para aquellas personas que contasen con bono social. Y no solo para el suministro eléctrico sino también para el suministro de agua y gas.

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

Llegada la fecha, el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo**, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre.

Entre las medidas de carácter social acordadas, se prorrogó la prohibición de cortes de suministros básicos hasta el 9 de agosto de 2021. Posteriormente, se consideró necesaria una nueva prórroga de



dicha medida hasta el 31 de octubre de 2021 para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, ante la persistencia de las consecuencias sociales en esta fase de recuperación económica, que determinaban que fuera preciso, durante un tiempo limitado, la adopción de acciones paliativas que refuerzan la estructura de bienestar social (artículo primero del Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica).

Otra vez más, mediante Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, se consideró necesario **ampliar hasta el 28 de febrero de 2022 la garantía de prohibición de cortes de suministros básicos** a quienes cuenten con bono social, bajo la premisa de que diversos indicadores sociales mostraban que continuaba el riesgo de afectación a los sectores más vulnerables de la población y de que una retirada prematura de la protección otorgada durante la crisis podría sumir a estos colectivos vulnerables en una situación peor incluso que la que habían tenido durante la crisis de la COVID-19.

Por otra parte, el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, introdujo un **incremento de los descuentos del bono social**, como respuesta a la situación coyuntural del incremento de los precios de la electricidad y a fin de mitigar los efectos adversos derivados especialmente a situaciones de pobreza energética. Así, del 25% de descuento aplicable por bono social a la categoría de consumidor vulnerable pasó al 60%; y del 40%, aplicable a la categoría de consumidor vulnerable severo, pasó al 70%, ambos incrementos con vigencia inicialmente hasta el 31 de marzo de 2022 (prorrogada hasta el 30 de abril de 2022 en virtud de la disposición adicional 4ª del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre).

Igualmente se acuerda por Real Decreto-ley 23/2021 que el mínimo del **bono térmico** pasa de 25 a 35 euros y que la ayuda correspondiente a un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social fuera un 60% superior a la asignada en su zona climática a un consumidor vulnerable.

La **información publicada** por el Ministerio sobre esta medida, en la que se hacía mención a un importe medio de 90 euros, ha dado lugar a cierta confusión en la población, a juzgar por algunas quejas recibidas en las que se ponía de manifiesto la convicción de que era el importe pendiente de cobrar.

En relación con este bono térmico también hemos de señalar que recibimos algunas quejas de centros de servicios sociales relativas a la dificultad de tramitación del pago correspondiente a 2020, a cargo de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que finalmente fueron subsanadas.

En cuanto a las **medidas fiscales** aprobadas para contener la escalada de precios en el recibo de la luz de consumidores vulnerables, se concretaron en:

-La aplicación del tipo impositivo del 10% del Impuesto sobre el Valor Añadido, a través del artículo 1 del Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio. Este tipo impositivo se aplicaría durante seis meses a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de energía eléctrica efectuadas a favor de:

a) Titulares de contratos de suministro de electricidad, cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kW, con independencia del nivel de tensión del suministro y la modalidad de contratación, cuando el precio medio aritmético del mercado diario correspondiente al último mes natural anterior al del último día del periodo de facturación haya superado los 45 €/MWh.

b) Titulares de contratos de suministro de electricidad que sean perceptores del bono social de electricidad y tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social, de conformidad con lo establecido en la normativa de bono social.

-La aplicación hasta 31 de diciembre de 2021 del tipo impositivo del 0,5% del Impuesto Especial sobre la Electricidad, establecida mediante la Disposición Adicional sexta del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre.

Ambas rebajas fiscales se han prorrogado hasta el 30 de abril de 2022, en virtud del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre.

Con ocasión de la aprobación del Real Decreto-ley 17/2021 también se incorporó como novedad el denominado **Suministro Mínimo Vital**, introduciendo un nuevo artículo 45 bis en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y modificando las disposiciones de esta y del reglamento del bono social en cuanto a las garantías previas a la suspensión por impago.



La exposición de motivos de la norma, haciendo referencia a la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024, pone de manifiesto la necesidad de articular instrumentos complementarios de protección de los consumidores de energía eléctrica en situación de vulnerabilidad, señalando la especial relevancia que adquiriría la propuesta en el contexto de precios de la electricidad y tras la pérdida del poder adquisitivo de las familias provocada en 2020 por la pandemia de la COVID-19.

El suministro mínimo vital resulta de aplicación a los consumidores vulnerables que hayan incurrido en el impago de sus facturas, una vez hayan transcurrido cuatro meses desde el primer requerimiento por parte de la comercializadora eléctrica sin que el pago se hubiera hecho efectivo. Supone el mantenimiento de una potencia mínima, que se ha fijado actualmente en 3,5 kW, durante un periodo de seis meses en los que el suministro no podrá ser interrumpido.

Con ello la norma pretende garantizar unas condiciones mínimas de confort frente a la situación de pobreza energética en la que se encuentran los consumidores en situación de vulnerabilidad (sic). Sin embargo, a juicio de esta Institución, la medida únicamente implica dilatar el tiempo para pagar la deuda (que no se condona y sigue pendiente) y limitar la potencia de quienes no puedan pagar, en ese momento, ni probablemente más adelante.

A nuestro entender el suministro mínimo vital debería consistir en garantizar a las familias vulnerables la gratuidad del consumo eléctrico hasta un máximo de kWh al mes, de forma que se garantice la cobertura de las necesidades esenciales de estas familias sin fomentar el despilfarro.

Este es el modelo que actualmente se viene aplicando para el suministro de agua por parte de algunas entidades suministradoras, a falta de concreción reglamentaria de lo dispuesto en la Disposición Adicional 16ª de la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía.

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico publicaba a finales de 2021 los datos de pobreza energética, correspondientes a 2020. Estos datos registran una mejoría en el indicador de la pobreza energética escondida y se mantiene el indicador de gasto desproporcionado, pero muestran resultados desfavorables en el caso de los dos indicadores restantes (temperatura inadecuada en la vivienda en invierno y retraso en el pago de facturas, creciendo 3,3 puntos y 3,0 puntos, respectivamente, respecto de 2019).

En Andalucía los valores relativos a la imposibilidad de mantener una temperatura adecuada se sitúan en el 11,3% de la población y en un 13,2% los relativos al retraso en el pago de facturas. Ambos por encima de la media nacional de 10,9% y 9,6%, respectivamente.

La justificación de este último dato según el informe del Ministerio sería coherente con el contexto de crisis derivado de la pandemia de la COVID-19, pues la paralización de la actividad económica habría tenido un impacto significativo en la pérdida de empleo, reduciendo el nivel de ingresos de los hogares.

Pese a las medidas adoptadas para la protección de consumidores vulnerables (prohibición de cortes y paralización de plazos para suspensión por impago), el propio informe concluye que *"los datos analizados reflejan la necesidad de continuar trabajando en medidas orientadas a reducir el número de hogares que se encuentran en situación de pobreza energética y a reducir el impacto de la misma entre la población más vulnerable"*.

Coincidimos plenamente con esta valoración y, en tal sentido, venimos solicitando una mejora de la regulación para atender situaciones de pobreza energética. Como hemos señalado anteriormente, a nuestro juicio la actual regulación del suministro mínimo energético dista mucho de garantizar la medida que su propio nombre contiene y la del bono social presenta inconvenientes, tanto de fondo (personas beneficiarias) como de forma (dificultades en la gestión) que impiden la plena y efectiva atención a situaciones de pobreza energética.

Desde esta Institución pedimos que se incluyan a **otros colectivos en el bono social**, además de las familias en situación de vulnerabilidad económica, mediante la aprobación de **nuevos tramos bonificados**, porque entendemos que la subida de la luz está afectando de forma muy directa y muy dura a las clases medias y bajas que no cuentan con esta cobertura.

Asimismo, seguimos detectando disfunciones en la gestión del bono social a través de las comercializadoras de referencia en relación con el acceso a la información de datos de renta.



Hemos de señalar al respecto que el año pasado iniciamos de oficio la [queja 21/4322](#) para proponer **soluciones ante las dificultades encontradas por algunas familias numerosas para renovación del bono social por las dilaciones del trámite de renovación del carnet de familia numerosa**. Dado que la normativa sobre bono social en principio amparaba la respuesta negativa de las comercializadoras de referencia, les sugerimos la posibilidad de conceder el bono social de forma condicionada o, en su defecto, el otorgamiento de efectos retroactivos a la concesión del bono social.

Energía XXI (grupo Endesa) nos detalla que los descuentos deben liquidarse ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la primera quincena del mes siguiente al mes en que se efectúan, sin posibilidad de hacerlo de manera retroactiva. Gas & Power (grupo Naturgy) se ha comprometido a trasladar a los organismos implicados en la gestión y regulación del bono social, las dificultades mencionadas y la propuesta efectuada. Curenergía (grupo Iberdrola), sin embargo, nos indica que se han venido tramitando las renovaciones del bono social con la presentación de la solicitud de renovación del título efectuada a la Administración Autonómica correspondiente. El plazo de vigencia considerado en estas renovaciones sería el que se refleje en la solicitud de renovación o, en su defecto, de seis meses.

Actualmente nos encontramos a la espera de información relativa al resultado de las gestiones desarrolladas por el Defensor del Pueblo estatal ante la Secretaría de Estado de Energía para una posible **modificación de la normativa del bono social** que permita dar respuesta a estas situaciones.

Esperamos que las iniciativas regulatorias anunciadas por el Ministerio, que incluirán la ampliación de la población susceptible de recibir el bono social y la renovación automática del mismo para los beneficiarios, puedan mejorar notablemente el sistema de protección actual.

Desde nuestra perspectiva, esta regulación debería partir de la premisa previa del reconocimiento y garantía legal del **derecho de acceso a los servicios de interés general**, que debería suponer el derecho de todas las personas a unas prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a quienes no puedan pagarlos por sus circunstancias personales o económicas.

Como medida complementaria también consideramos imprescindible, a fin de conseguir el **ahorro de consumo energético**, que se aprueben disposiciones destinadas a **mejorar la eficiencia energética de los hogares andaluces**, especialmente de aquellas familias más amenazadas por situaciones de pobreza energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, renovar las instalaciones eléctricas y facilitar la adquisición de electrodomésticos más eficientes.

Por último, en relación con las medidas de protección frente a la pobreza energética, también podemos citar que el Real Decreto-ley 8/2021 estableció en su artículo 5 una nueva regulación del **supuesto COVID para obtener el bono social**, atendiendo a la renta del mes anterior a la presentación de la solicitud y no a la del ejercicio fiscal cerrado que constituye el supuesto general.

Este bono social específico ya se había regulado con ocasión del primer y segundo estado de alarma (art. 28 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo y D.A. 6ª del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre) pero se detallaba ahora mejor y se establecía cómo afecta a quienes ya contasen con este bono social, cuya vigencia estaba prevista hasta el 30 de junio de 2021.

En cualquier caso, la condición de consumidor vulnerable prevista en esta nueva regulación y, por tanto, el derecho a percibir el bono social se extinguiría con fecha 9 de agosto de 2021, sin perjuicio de la posibilidad de acogerse a dicha condición en cualquier momento anterior o posterior a esa fecha al amparo del resto de supuestos previstos en la normativa general de bono social. El Real Decreto-ley 16/2021 también prorrogó la vigencia de este supuesto particular de bono social hasta el 31 de octubre de 2021 y el Real Decreto-ley 21/2021 lo renovó automáticamente hasta el 28 de febrero de 2022.

Por cierto, según la información proporcionada a esta Institución en reunión de coordinación con Endesa en diciembre de 2020, tanto los incluidos en la regulación de abril como los de la regulación de septiembre de 2020, solo sumaban 494 puntos de suministros en Andalucía con su comercializadora de referencia.

Desconocemos los datos de otras comercializadoras de referencia así como los datos posteriores correspondientes al nuevo bono social COVID aprobado en mayo de 2021, si bien sería de interés conocer el alcance de esta medida para su oportuna valoración. La inexistencia de quejas relativas a la tramitación



de este peculiar bono social nos lleva ciertamente a pensar que el número de solicitudes ha sido escaso, no sabemos si por falta de difusión o por falta de necesidad de la medida dado que desde el primer momento la persona podía acogerse al bono social ordinario cuya vigencia es de dos años como regla general.

1.14.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Como hemos señalado en el apartado anterior, la garantía de suministro de agua está vinculada a la obtención del bono social eléctrico y, en su defecto, a la acreditación de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Esta garantía se acordaba por el Gobierno de la Nación en el marco de las medidas de protección para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, a raíz de la crisis ocasionada por la COVID-19.

Sin embargo, nuevamente hemos de señalar que esta garantía aún no ha encontrado desarrollo normativo en Andalucía pese al reconocimiento del derecho humano al agua como mínimo vital a través de la modificación de la Ley de Aguas de Andalucía operada en 2018.

De nuevo confiamos que esta falta de regulación quede pronto subsanada, a través del Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, y entretanto, instamos a que todas las entidades suministradoras tomen ejemplo de aquellas que ya cuentan con el reconocimiento de un "mínimo vital" en su respectiva normativa.

Al igual que en el suministro de luz, también recibíamos quejas de personas afectadas por un **corte de agua** motivado por un desconocimiento de los requisitos establecidos para la garantía de no suspensión (quejas 21/1244, 21/2012, 21/2218, 21/2571, 21/3643, 21/7314, 21/7324, 21/7614 y 21/8077).

Una vez que orientábamos a quienes acudían a esta Institución y procedían a cumplimentar el trámite oportuno ante la entidad suministradora, se evitaba el corte o se reponía inmediatamente el suministro, según los casos, en muchas ocasiones sin necesidad de intervención directa por nuestra parte.

A nuestro juicio, estas situaciones ponen de manifiesto que los mecanismos de protección frente a cortes por impago funcionan adecuadamente, pero sigue haciendo falta un mayor esfuerzo informativo por parte de todos los agentes implicados (administraciones, entidades suministradoras, servicios sociales comunitarios) a fin de que la ciudadanía, y en particular las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, cuenten con información adecuada y completa acerca de tales mecanismos.

En algunas de las quejas recibidas por falta de suministro de agua la dificultad estribaba en el acceso a la titularidad del contrato, por no poder acreditar la disponibilidad del derecho de uso de la vivienda (quejas 21/1975, 21/1855, 21/4804, 21/5498, 21/7681, 21/8074 y 21/8379).

La situación podía resolverse satisfactoriamente en algunos casos, bien mediante la acreditación de las circunstancias de vulnerabilidad a cargo de los correspondientes servicios sociales comunitarios, o bien a través de los procedimientos específicamente establecidos en la normativa reguladora de la respectiva entidad suministradora a fin de permitir el suministro de agua.

En otros casos, la imposibilidad de contratar el suministro quedaba finalmente puesta de manifiesto al no reunir la vivienda las condiciones técnicas necesarias, bien estructurales o bien de la propia instalación de agua, sin cuya subsanación entendíamos adecuada la respuesta de la entidad suministradora.

Algunos cortes, sin embargo, quedaban fuera de nuestra posibilidad de intervención al tratarse de deudas correspondientes al suministro de agua con contador comunitario y el impago de recibos a causa del incumplimiento de sus obligaciones de pago de la correspondiente cuota comunitaria por algunos vecinos (quejas 21/5123, 21/5983, 21/7283).

En todo caso podíamos remitir a estas personas a recabar información sobre las posibles bonificaciones que pudiera aplicar la entidad suministradora, a través de la comunidad de propietarios, a quienes reúnan los correspondientes requisitos como consumidores vulnerables, así como a solicitar facilidades de pago de la deuda comunitaria.



En ocasiones, el problema se producía ante la imposibilidad de acogerse al régimen de protección o de bonificaciones establecido por la entidad suministradora pese a que la persona afectada se encontraba en situación de vulnerabilidad.

Así ocurría en las quejas [21/1351](#) y [21/2458](#), motivadas por la denegación de la tarifa social de Emasesa a sendas personas al ostentar la propiedad de un inmueble distinto a la vivienda habitual, pese a que acreditaban su situación de vulnerabilidad. En ambos casos la propiedad ostentada no parecía suponer un indicativo de riqueza, ya que se trataba de herencias compartidas en un porcentaje y suponían más una carga que un beneficio.

La tramitación de estas quejas nos llevó a formular Resolución a Emasesa solicitando la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social a fin de definir de forma clara los requisitos para su otorgamiento haciendo referencia a determinados límites de renta y, en su caso, de patrimonio.

Entretanto, entendíamos que podrían acceder al beneficio de la tarifa social las personas que se encontrasen en las situaciones descritas en la ordenanza, supliendo la declaración responsable sobre la titularidad de otros inmuebles distintos a la vivienda habitual, cuando no constituya indicativo de riqueza, mediante acreditación de la situación de vulnerabilidad a cargo de los Servicios Sociales. Asimismo, pedimos que se revisaran las solicitudes formuladas por las personas promotoras de dichas quejas y se les otorgase la tarifa social al estar incluidas en la descripción de las personas beneficiarias de la misma.

Emasesa nos comunicaba el inicio de actuaciones orientadas a la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social pero no tenía la misma acogida la petición de otorgamiento de la tarifa social en los casos concretos expuestos, aduciendo que no puede aplicar retroactivamente la modificación introducida en la ordenanza.

Aunque valoramos positivamente la modificación de la ordenanza, no estamos de acuerdo con la negativa a solucionar los dos casos planteados, ya que entendemos que se han ofrecido argumentos jurídicos suficientes para admitir las peticiones cursadas.

Se siguen reiterando las quejas relativas a facturación excesiva a causa de [avería en las instalaciones interiores](#) (quejas [20/6873](#), [20/7568](#), [20/8127](#), [21/0118](#), [21/1971](#), [21/5686](#)).

Atendiendo a las circunstancias de cada caso particular, y cuando no estaba prevista una tarifa de fuga o no concurrían los requisitos fijados en la norma de aplicación, hemos considerado oportuno dirigirnos a la entidad suministradora planteando la posibilidad de reducir la factura en los conceptos asociados al saneamiento, cuando el agua se vierte al terreno y no a la red, ya que el servicio no se habría prestado, así como la posibilidad de realizar una estimación de consumo de agua para la cuota variable de abastecimiento, de acuerdo con los principios de proporcionalidad y equilibrio entre prestaciones.

En algunas ocasiones hemos tenido que señalar la aplicabilidad de lo dispuesto en el artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía para el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas en casos de fuga no advertida.

Nos interesa destacar que en la tramitación de algunas de estas quejas hemos observado la reiteración de averías en viviendas que, por la antigüedad de las instalaciones interiores y por ubicarse en barrios desfavorecidos, difícilmente encontrarán solución definitiva. Ello nos ha llevado a valorar la necesidad de que las administraciones competentes impulsen medidas de apoyo para facilitar la renovación y mejora de las instalaciones interiores, especialmente dirigidas a quienes no dispongan de recursos para afrontar tal gasto.

La misma reiteración se da en relación con las quejas por [disconformidad con expedientes de fraude](#) (quejas [21/4077](#), [21/4396](#), [21/4998](#), [21/6661](#) y [21/8081](#)), en las que centramos nuestra intervención en verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para la correspondiente liquidación.

En menor medida se han recibido quejas relativas a [cortes de agua en poblaciones](#) como Doña Blanca (El Puerto de Santa María) y García Alto (Sorbas) o [falta de infraestructuras adecuadas](#) en Campillo del Moro (Aguadulce, Almería), Huebro (Níjar) y Llano Persona (Málaga).



1.14.2.1.3. Servicios financieros

...

Este malestar de las personas mayores por el trato recibido no ha pasado desapercibido para los responsables políticos, especialmente en el ámbito más cercano al ciudadano, como es el municipal, y esto se ha traducido en **mociones y acuerdos plenarios** de diversos Ayuntamientos denunciando la situación creada y demandando soluciones, especialmente en aquellas localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ve agravado por el cierre de sucursales.

Tal ha sido el caso de la queja 21/7734 por la que el Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) nos trasladaba el contenido de un acuerdo aprobado por el pleno municipal *"en defensa de un trato más humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*.

El acuerdo plenario, de 30 de septiembre de 2021, se refiere a las incomodidades que viene sufriendo la clientela que acude a las sucursales bancarias de la localidad (colas a la intemperie, largos tiempos de espera), las dificultades que encuentran algunas personas ante la digitalización de los servicios bancarios impuesta como obligación, así como la correlativa imposición de comisiones a quienes no hacen uso de la banca digital. Circunstancias todas ellas que afectan de modo especial a las personas mayores.

Por este motivo el Ayuntamiento instó a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano, así como la adopción de medidas para evitar las esperas.

Expresamente solicita a esta Institución *"que interceda ante las administraciones competentes en defensa de los intereses de los consumidores vulnerables que realizan gestiones bancarias"*.

En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba, y los Ayuntamientos de Valle de Abdalajís (Málaga) y, recientemente, Cabra (Córdoba).

...

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a Internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a Internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las



ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles para salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título "**Brecha digital. La nueva exclusión**", que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.

Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título "**Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Dichas **propuestas** iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

...

1.14.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas

...

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido contestación de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.2 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Recordatorio y recomendación relativa a la falta de resolución de expediente de responsabilidad patrimonial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) en el curso de la queja 19/1310.

...

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:

...

- Resolución relativa a la posibilidad de contratar suministro de agua cuando no se puede aportar la documentación que acredita un derecho de disponibilidad sobre la vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), en el curso de la queja 19/2110.

...

1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite



1.15.2.1. Contaminación acústica¶

...

En este sentido, se han seguido recibiendo quejas por ruidos generados por actividades industriales o comerciales, por excesivo número de establecimientos en determinada zona o calle y por otros focos emisores, lo cual viene a reforzar nuestra percepción de que, año tras año, crece la conciencia de la población de que su derecho al descanso debe ser respetado y de que los poderes públicos, singularmente los municipios, deben velar por garantizarlo. No obstante, nos parece que estamos en un nivel bajo de implicación pública para ello, especialmente por la insuficiencia de medios de que adolece la Administración Pública para inspeccionar y tramitar los preceptivos expedientes que se incoan.

1.15.2.1.1. Actividades clasificadas

En la queja 21/1554 conocimos el caso de un comerciante de la ciudad de Granada, que se quejaba de la inactividad municipal ante sus **denuncias por el ruido generado por un aparato de climatización** de otro establecimiento comercial colindante.

Admitimos a trámite la queja y fuimos informados por el Ayuntamiento de Granada, en una primera comunicación, de que se había realizado una medición acústica del foco ruidoso, detectándose niveles por encima de los máximos permitidos, lo que dio lugar a que se exigiera la adopción de medidas correctoras, con la advertencia de incoación de expediente sancionador en caso de no atender el requerimiento.

En un segundo informe, se nos dio cuenta de que se había corregido el nivel de ruido, aportándose la documentación acreditativa que había sido informada favorablemente por los técnicos municipales, archivándose el expediente administrativo incoado y dando por resuelta la problemática.

Por su parte, en la queja 21/2339 una vecina de Utrera (Sevilla) nos trasladaba la, a su juicio, inactividad, o insuficiente actividad disciplinaria del Ayuntamiento de esta localidad, frente a sus denuncias por los **elevados niveles de ruido que sufría en su domicilio generado por la presunta actividad de una academia de baile** que se desarrollaba en un inmueble colindante.

Se había practicado incluso un ensayo acústico por la Junta de Andalucía, con resultado desfavorable, a pesar del cual no se habría exigido la adopción de ninguna medida correctora por el Ayuntamiento, lo que había motivado persistentes denuncias contra la actividad.

Se evacuaron dos informes en esta queja. En el primero de ellos, el Ayuntamiento de Utrera nos decía que, tras las indagaciones policiales oportunas, no había pruebas para concluir que la actividad denunciada fuese de la academia de baile, aunque sí parecía claro que en el inmueble se desarrollaban ensayos de baile de los miembros de la familia residente, por lo que debían insonorizarse las estancias en las que se producían los ensayos. También se nos informaba de que se habían adoptado medidas de aislamiento adicionales para evitar ruidos a colindantes, las cuales, a juicio de la reclamante, resultaban insuficientes, extremo que también había sido corroborado por técnicos municipales.

En un segundo informe, el Ayuntamiento de Utrera nos dio cuenta de que los residentes en la vivienda donde se realizaban los ensayos, conscientes de la problemática, iban a asumir un nuevo aislamiento adicional, para lo cual se hacía necesario poder acceder a la vivienda de la denunciante a fin de practicar un nuevo ensayo acústico, a lo que esta se había negado, bloqueando la solución definitiva al problema, e insistiendo en que, tras nuevas indagaciones, seguía sin poder comprobarse que se desarrollase una actividad profesional de baile abierta al público, ciñéndose a un ámbito estrictamente privado y, por tanto, no sujeto a licencia y/o trámite ambiental alguno. Con ello procedimos al archivo de la queja, trasladando a su promotora la necesidad de que prestara su colaboración para la realización del ensayo.

De relevancia por sus antecedentes resulta la queja 21/5000, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, que ha sido promovida por un residente del núcleo costero de Torre del Mar, Vélez-Málaga, **por considerar vulnerados sus derechos fundamentales debido al exceso de contaminación acústica** que se produce en la calle donde tiene su domicilio "por la excesiva permisividad del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, con los bares instalados en esa zona, y en el propio edificio en el que paso los meses de verano".

A juicio del reclamante, el Ayuntamiento de Vélez-Málaga había propiciado directamente el foco ruidoso al haber peatonalizado un tramo de la calle donde se concentran los establecimientos hosteleros, al



que se añadía un local con licencia para discoteca. En este sentido, nos trasladaba que, a su parecer, al convertirse la calle en peatonal, *“los bares han conseguido del Ayuntamiento doblar el aforo, y por si esto fuese poco, la gente, ya de noche, bebe de pie en la calle, ocupando no sólo las mesas de los bares, sino toda la calle, que queda convertida en un botellódromo, con lo cual se pueden juntar allí varios cientos de jóvenes, gritando incesantemente hasta las tres o las cuatro de la madrugada según los días”*.

Pese a sus denuncias, consideraba que la actuación policial, cuando se producía, y las medidas tomadas por el Ayuntamiento, no habían surtido efecto alguno, *“sino al contrario, cada año ha permitido agrandar las terrazas de estos bares, poner más terrazas y permitir el inmenso griterío de la zona, y sin que se multe nunca a ninguno de estos establecimientos”*.

Afectante no a una aglomeración, sino a un solo establecimiento, es el supuesto planteado en la queja 21/6592, igualmente en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, con el que conocimos la denuncia del propietario de un piso en la zona del núcleo costero de Matalascañas, Almonte (Huelva), bajo el cual se encuentra un establecimiento hostelero con música y del que **denunciaba la disposición de varios altavoces situados en la terraza de veladores**, pese a que solo contaba con licencia para hostelería sin música, según un informe del propio Ayuntamiento de Almonte cuya copia se nos aportaba.

En el establecimiento se habrían desarrollado incluso actuaciones en directo, todo lo cual había denunciado insistentemente en policía local y el Ayuntamiento de Almonte, sin lograr la adopción de medida disciplinaria alguna, sufriendo prácticamente todo el verano de ruidos.

Por su parte, en la queja 21/5578, un vecino de Torremolinos (Málaga) se lamentaba del **ruido generado por la máquina de refrigeración industrial de un hotel** sito en el paseo marítimo de la localidad, con funcionamiento ininterrumpido 24 horas cada día, y por el cual, tanto individualmente, como a través de su comunidad de propietarios, se habían quejado al Ayuntamiento, con las correspondientes denuncias, sin que se hubiesen tomado medidas correctoras o al menos se hubiese practicado una medición que permitiera concluir, como parecía, que se incumplían los niveles acústicos máximos.

Tras admitir a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Torremolinos de que, tras las actuaciones inspectoras oportunas y la posterior realización de un ensayo acústico, se habían detectado niveles acústicos por encima de los límites permitidos, por lo que, por un lado, se iba a incoar expediente sancionador contra el hotel. Y, por otro lado, se le había concedido un mes para que tomase las medidas correctoras oportunas con advertencia de que, en caso de incumplimiento, se podrían adoptar medidas provisionales.

1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas

La queja 21/1857 la tramitamos a instancia de una vecina de La Iruela (Jaén), que se quejaba de que frente a su domicilio se había instalado **un núcleo avícola que generaba no solo olores sino también ruidos**, el cual había sido denunciado ante el Ayuntamiento, pero el mismo, alegando que la instalación contaba con el consentimiento de algunos vecinos del lugar, había concluido que los animales no molestaban.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos al Ayuntamiento, al cual trasladamos la conveniencia de solicitar informe jurídico-técnico sobre la presencia de aves en aquel lugar, atendiendo a la clasificación y calificación del suelo, al número de aves, a la incidencia ambiental que produjese tal número, ruidos, olores, etcétera.

En su respuesta el Ayuntamiento de La Iruela nos informó que se había solicitado informe a la Diputación Provincial de Jaén, que nos sería remitido tan pronto como se evacuara. Sin embargo, ello no fue preciso porque la promotora de la queja nos comunicó que días después se había retirado el núcleo animal, solucionándose con ello el problema.

Otro tipo de contaminación acústica es el que tratamos en la queja 21/2949, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, y en la que una vecina de Huétor Vega (Granada), se quejaba de que unos jardines públicos que había tras la parte trasera de su vivienda, prácticamente colindantes, habían sido reconvertidos por el Ayuntamiento en pista multideportiva, dando lugar a **juegos constantes con balón, golpes en la pared de su casa, impactos por saltos con monopatines y patinetes y concentraciones de jóvenes celebrando botellón**.



Estas actividades generaban elevados niveles de ruido, que sufría especialmente el interesado por pasar más tiempo en su domicilio debido al teletrabajo que las medidas sanitarias por el COVID-19 han propiciado en diversos sectores laborales, pero que también afectaba a sus hijos menores de edad a la hora de realizar sus tareas escolares o estudiar.

Por la singularidad del foco ruidoso podemos citar la [queja 21/3765](#), con la que una vecina de El Borge (Málaga), **se quejaba del ruido que generaban varias aves exóticas** que tenían sus propietarios en la vivienda sita frente a su domicilio, concretamente en la ventana que daba a la calle. Aseguraba que, *“además del propio ruido que hacen, tienen grabaciones puestas para estimular el graznido, de forma que permanecen encendidas 24 horas al día los 7 días de la semana.”* Lo había denunciado el Ayuntamiento de El Borge, sin tener respuesta alguna.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento solicitó asistencia técnica a la Diputación Provincial de Málaga para llevar a cabo una medición acústica de los niveles de ruido. No obstante, finalmente no fue necesario ya que la propia promotora de la queja nos comunicó que los propietarios de las aves las habían situado en otro lugar donde no generaban los problemas de ruido denunciados.

Singular también era el foco ruidoso de la [queja 21/4133](#), cuya promotora se quejaba del ruido que generaban, especialmente en días de viento, las lamas o tiras metálicas de varios metros de altura que se habían instalado a modo de medianería en la finca colindante a la suya, y que había denunciado en el Ayuntamiento de Málaga, el cual había incoado expediente administrativo urbanístico y de restablecimiento de la legalidad alterada, pero no había solventado el problema de la contaminación acústica, que seguía perturbando su derecho al descanso.

En un primer informe, el Ayuntamiento de Málaga nos dio cuenta de la tramitación de un expediente administrativo en el que había exigido la adopción de medidas correctoras a la propietaria de los elementos ruidosos, bajo advertencia de apercibimiento en caso de incumplimiento. Posteriormente, en un segundo informe nos trasladó que, comprobada la no adopción de medidas correctoras, se había incoado expediente sancionador, dictando medida cautelar de retirada de los elementos ruidosos.

Por su parte, la [queja 21/4601](#) fue incoada a instancia de un vecino de Espartinas (Sevilla), que se quejaba de **los ruidos que se sufrían en el entorno de su vivienda por actitudes incívicas de grupos de jóvenes en un parque**, especialmente en horario nocturno. Manifestaba que había denunciado la situación en varias ocasiones en el Ayuntamiento de esta localidad, pero se daba una circunstancia que, al parecer, impedía la actuación policial: la inexistencia de ordenanza municipal de convivencia, a lo que había que unir el hecho de que el parque constituía un espacio abierto al que se podía acceder a cualquier hora del día o noche.

Admitimos a trámite la queja y, tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Espartinas nos informó de que en el mes de julio se había mantenido una reunión con los vecinos, en la que se les había adelantado que el cerramiento del parque se iba a ejecutar poco tiempo después. Asimismo, nos trasladó que se había redactado la ordenanza municipal de convivencia, estando prevista su aprobación en el primer pleno que se convocase. Con ello, consideramos que la problemática objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminadas nuestras actuaciones.

La [queja 21/6958](#) versaba sobre el **ruido generado por comportamientos inadecuados de inquilinos de una vivienda destinada al alquiler turístico y vacacional**, en la localidad de El Puerto de Santa María (Cádiz), en un residencial constituido en régimen de propiedad horizontal.

Tras interesarnos por ese asunto ante el Ayuntamiento de esta localidad, fuimos informados de las actuaciones policiales llevadas a cabo ante las denuncias del afectado y de las gestiones emprendidas desde Urbanismo, donde no habían percibido circunstancias para intervenir desde el punto de vista de las competencias legales de los municipios, al estimarse el problema puramente vecinal y dentro del ámbito de la Ley de Propiedad Horizontal. Asimismo, nos informaban de que se había dado cuenta de ello a la Consejería competente en materia de turismo en la Junta de Andalucía, a los efectos competenciales al respecto.

No obstante, también nos anunciaban que desde el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María se estaba llevando a cabo la elaboración de una ordenanza sobre la convivencia ciudadana, cuya tramitación se encontraba entonces próxima a su aprobación en Pleno municipal, y en la que entre otras cuestiones



estaba previsto “prohibir conductas que perturben la convivencia ciudadana, con fiestas particulares entre otros”. Con ello concluimos que la problemática, sin perjuicio de su componente jurídico privado, se podría considerar en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Como otro ejemplo de la diferente casuística que presenta la problemática de vulneración del derecho al descanso por ruidos, podemos citar la **queja 21/3100**, en la que el inquilino de una vivienda pública propiedad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), sita en la localidad gaditana de Jimena de la Frontera, denunciaba que ninguna de las administraciones públicas a las que se había dirigido durante años (la propia AVRA, el Ayuntamiento de Jimena de la Frontera y la entidad Aguas del Campo de Gibraltar, S.A. -Arcgisa-) había actuado para solucionar el **problema de ruidos que sufría por la utilización de una estancia o local en su bloque, bajo las viviendas situadas en el primer piso, como garaje y almacén de material** de Arcgisa.

Dirigimos petición de informe tanto a Arcgisa como a AVRA, con objeto de esclarecer la naturaleza urbanística de ese espacio bajo el primer piso del bloque, y si disponía de autorización para la actividad ruidosa que se denunciaba.

En su respuesta, la propia Arcgisa nos informó que AVRA ya les había requerido para el desalojo del local ubicado bajo la vivienda del reclamante, ya que dicho recinto no se consideraba habitable a ningún efecto, quedando limitado su uso al acceso para la reparación de tuberías, montantes de abastecimiento y bajantes de las viviendas. Dicha información nos la confirmó posteriormente AVRA en su informe, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en esta queja.

Citamos también la queja 21/5295, más que por el fondo del asunto, por cómo se abordó desde esta Institución la posible solución de la problemática de ruidos que se planteaba. En concreto, un vecino de Peligros, Granada, se quejaba de que desde el año 2015 el Ayuntamiento de esta localidad no atendía su petición de **eliminar unos bancos situados en el acerado frente a su domicilio, por el ruido que generaban los usuarios que se sentaban a cualquier hora**.

En este asunto, valoradas por la Institución las fotografías aportadas por el reclamante, pudimos advertir que se impedía el normal tránsito por el acerado, especialmente a personas con movilidad reducida o con discapacidad, con el más que probable incumplimiento de la normativa de accesibilidad del **Decreto 293/2009**, más en concreto de los artículos 15 y 48, reguladores de los itinerarios peatonales.

Tras nuestra intervención y recabar dos informes, finalmente el Ayuntamiento de Peligros ordenó la retirada de los bancos objeto de denuncia, por incumplimiento de la normativa de accesibilidad, logrando con ello la solución al problema de fondo por el que se había planteado la queja, que no era otro que el ruido generado por los usuarios de estos bancos, especialmente en horario nocturno.

Finalmente, referimos la queja 21/6206, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, incoada a instancia de un vecino de Cartaya (Huelva), que se quejaba del **ruido que sufría en su domicilio por el trasiego constante de clientes de un establecimiento de vending abierto 24 horas**, con vehículos en marcha, conversaciones de madrugada, actos incívicos y comportamientos inadecuados contrarios al derecho al descanso.

1.15.2.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

De especial interés en este apartado resulta la **queja 21/1545**, con ocasión de la cual conocimos la denuncia de una comunidad de propietarios de Torremolinos (Málaga), que en principio se quejaba del **ruido generado desde un edificio propiedad de una entidad bancaria y en muy deficiente estado de conservación, que había sido objeto de ocupación** por un grupo de personas sin título legítimo para ello, las cuales acumulaban enseres y restos varios, y, al no disponer de conexión a los suministros de energía eléctrica y agua, habían instalado un generador eléctrico a combustible que generaba elevados niveles de ruido. Los afectados llevaban años denunciando la situación sin apreciar actuación disciplinaria efectiva alguna del Ayuntamiento.

Constan emitidos en este expediente tres informes del Ayuntamiento de Torremolinos. Del primero de ellos se desprendía que **no solo el ruido era un problema grave generado por estas personas, sino que incluso más grave era el asunto de la salubridad**, pues se citaba textualmente en un informe que la “persistencia



de acumulación de la basura, enseres y otros residuos" no solo contravenían las ordenanzas municipales, sino que incluso provocaban "un grave problema de insalubridad, que no puede atajarse directamente desde esta Delegación Municipal al tratarse de un edificio ocupado, por personas no identificadas".

Por su parte, desde la empresa Aguas de Torremolinos se nos confirmaba que el edificio *"no dispone de conexiones a la red municipal de agua de Torremolinos"*, y que se había comprobado que *"las condiciones higiénico-sanitarias del edificio en general son muy deficientes, con acumulación de basuras y falta de limpieza"*; así como que existía *"riesgo para los vecinos en el caso que fuese necesaria una evacuación por algún siniestro, debido a la colocación en pasillos y zonas comunes de frigoríficos, muebles, bolsas y otros enseres"*.

En los dos informes posteriores, se nos dio cuenta de las actuaciones que, tras insistir con nuestra intervención en este asunto, se estaban adoptando desde la Delegación de Urbanismo en materia de conservación de edificios. Finalmente, el propio promotor de la queja nos comunicó que en noviembre fue desalojado el edificio y se había procedido a su limpieza, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en esta queja y procedimos a su archivo.

Otro tipo de foco insalubre, también relacionado con el ruido, es el que conocimos con motivo de la [queja 21/4524](#), con la que una vecina de la localidad de Constantina (Sevilla), denunciaba que su domicilio lindaba con un terreno rústico en el que desde junio a diciembre de cada año se introducía un rebaño de unas doscientas ovejas, para desbrozar el terreno. Aseguraba la reclamante que durante todo este tiempo **sufrían "insectos, polvo, hedor y balidos de día y de noche"**.

Tras varias gestiones anteriores a su queja, la afectada había logrado que desde Alcaldía se impidiera la presencia del ganado en la finca en las cercanías de la vivienda; pero tras un cambio de alcalde, volvió la presencia de los animales y después de nuevas protestas, tan solo había logrado que se colocara una valla que separaba ocho metros los animales de su vivienda, siendo dicha distancia, según decía, completamente insuficiente para dar solución a los problemas citados, pese a señalarse en un acuerdo municipal que la distancia *"se estima, a falta de regulación, suficiente, a fin de evitar molestias a los vecinos de la misma"*.

Tras estudiar el asunto, admitimos a trámite la queja e indicamos en nuestra petición de informe al Ayuntamiento de Constantina que nos sorprendía que fueran ocho metros, y no cualquier otra medida -seis, nueve, once...- la *"distancia que se estima, a falta de regulación, suficiente, a fin de evitar molestias a los vecinos"* colindantes.

Decíamos que, a nuestro juicio, no estaba justificado ni motivado técnicamente en el propio acuerdo, que con dicha distancia mínima exactamente, fuesen a desaparecer los problemas de salubridad y ruidos que denunciaba la afectada. Más si cabe por tratarse de espacio abierto y, por tanto, sin barreras naturales ni artificiales que pudiesen aislar del ruido, o como poco minimizarlo, ni tampoco creíamos que pusiera solución a la cuestión de los parásitos, insectos y otras incidencias que suelen venir anejas a un rebaño de hasta doscientas ovejas.

Y, en ese sentido, citábamos a título ilustrativo que en la normativa autonómica de Castilla León, se fija la distancia mínima en 50 metros a núcleos de población y otros elementos sensibles (Decreto 4/2018, de 22 de febrero).

En su respuesta, el Ayuntamiento de Constantina nos informó que había elevado consulta a la Oficina Comarcal Agraria de la Sierra Norte de Sevilla y que tras ser evacuada, *"el rebaño de ovejas objeto de conflicto, ha sido retirado por sus propietarios del lugar de pastoreo"*. Con ello, dimos por finalizadas nuestras actuaciones en este asunto, habida cuenta que la problemática había quedado resuelto, al aceptar la pretensión principal de la reclamante, que era la retirada del rebaño.

En otro orden de cosas, **en materia de contaminación atmosférica** puede citarse la queja de oficio [21/0177](#), aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, relativo a la **incidencia ambiental de una fábrica de cementos** ubicada en la Autovía-A92, a escasa distancia del núcleo urbano conocido como barriada "La Liebre", en el término municipal de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), y también a escasa distancia del núcleo poblacional principal de la localidad. A esta queja quedaron acumuladas un total de 45 quejas a instancia de parte de personas residentes en la zona, afectadas por la contaminación generada por esta actividad industrial.



La [queja 21/5784](#) la tramitamos a instancia de un vecino de Jerez de la Frontera (Cádiz), que denunciaba la insuficiente actividad del Ayuntamiento de esta ciudad ante la **problemática generada por palomas** en la zona donde residía, que describía de la siguiente forma: *“Una plaga de palomas que hace imposible el descanso desde las 7 de la mañana que empiezan a hacer ruidos, tienen toda la zona llena de excrementos, es imposible tender en patios o balcones porque te llenan de excrementos la ropa, no podemos ni siquiera abrir las ventanas tanto por el ruido como porque se meten dentro de la propia casa, pero lo peor de todo sin duda es no poder dormir ni descansar por el ruido”*.

Tras interesarnos por este asunto ante el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, fuimos informados de las actuaciones llevadas a cabo para tratar de dar solución a este problema, entre otras el método de cañones de redes y jaulas de captura, así como el método de *hacking* de Halcón Peregrino que se iba a implantar en fechas posteriores. No obstante el Ayuntamiento reconocía la dificultad, cuando no imposibilidad, de erradicar completamente el problema.

1.15.2.2.1. Participación y derecho de acceso a información ambiental

Tramitamos la [queja 21/0139](#), a instancia de una asociación ecologista que denunciaba la situación de silencio administrativo del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María ante una denuncia presentada en mayo del año 2020, por **vertidos de residuos de la construcción en lugar no autorizado**.

Esta asociación solicitaba en su escrito al Ayuntamiento que el mismo fuera considerado formalmente como denuncia y que se incoaran los expedientes sancionadores a que hubiera lugar, así como de restauración de la legalidad, y que se les informara de las actuaciones que se llevaran a cabo, teniéndoles como parte interesada a todos los efectos.

Tras interesarnos por este asunto ante el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, fuimos informados de que se había dado cuenta a la asociación ecologista denunciante de todas las medidas adoptadas y actuaciones administrativas emprendidas, teniéndoles por interesados y, por lo tanto, aceptando su pretensión.

...

1.15.2.3. Desarrollo rural y energías renovables

La vinculación de las personas residentes en núcleos rurales y las recientes tendencias de vuelta a los pueblos que, indirectamente, ha provocado la pandemia de la COVID-19, está fortaleciendo las conciencias de quienes se resisten a perder su patrimonio cultural y etnográfico, lo que se está viendo plasmado en la **oposición colectiva a diferentes iniciativas, como las grandes extensiones de parque solares fotovoltaicos o huertos solares**.

En este sentido, de especial interés consideramos que ha sido en esta materia la [queja 21/4325](#), que hemos tramitado de oficio, y versa sobre la proliferación en nuestra Comunidad Autónoma, especialmente en los últimos años, de parques solares fotovoltaicos que han provocado la oposición de grupos de personas, asociaciones y plataformas por diversas razones, entre las que podemos citar su impacto negativo en el paisaje; la afección a la protección de la avifauna; el encarecimiento de las tierras para la agricultura y la ganadería; la incidencia ambiental de las líneas de alta tensión necesarias para el transporte de la energía producida; o la afección negativa al sector del turismo rural. Todo un compendio de afecciones que entendemos posible agrupar en una sola en torno al concepto de desarrollo rural.

En muchos casos, **la oposición a estas instalaciones pretende preservar los valores naturales, paisajísticos, culturales y etnográficos del entorno**. No obstante, conviene dejar claro que estos opositores, y así lo hemos constatado, recalcan que no solo no se oponen a las energías renovables, sino que apoyan las mismas como medida necesaria para la transición energética a un modelo más sostenible que ayude en la lucha contra el cambio climático. Sin embargo, también entienden que es imprescindible determinar las zonas idóneas para ubicar estas instalaciones a fin de evitar la paradoja de ocasionar un daño innecesario al propio medio ambiente que se pretende preservar con su construcción.

De todo esto se han hecho eco medios de comunicación a todos los niveles, utilizando expresiones como **“boom energético” o “fiebre del oro solar”**, cifrando en más de 40.000 hectáreas el suelo ocupado solo con



las placas solares para las que se había solicitado permiso, generándose incluso la sensación de “euforia inversora” o “burbuja” similar a la que años atrás aconteció en el sector de la construcción de viviendas.

Nuestro análisis determina que esta situación se ha visto contrarrestada por el **creciente movimiento de rechazo a estas instalaciones**, que ha ido surgiendo por diferentes zonas de nuestra geografía, movido, por un lado, por una concienciación medioambiental más consolidada y, por otro lado, por consideraciones más apegadas al territorio, como es el deseo de preservar el paisaje tradicional y la voluntad de oponerse a la transformación de un espacio entendido como escenario identitario con un valor cultural y antropológico.

Un rechazo, por tanto, que no sólo se ha generado en entidades ecologistas o medioambientalistas, sino también en personas que residen en las zonas donde estas instalaciones pretenden ubicarse. De hecho, a lo largo del año 2021, **esta Institución ha recibido quejas desde distintos puntos de Andalucía, mostrando el rechazo a la instalación de parques fotovoltaicos**.

Y este rechazo no se centra solo sobre el espacio destinado a ser ocupado por los propios paneles solares, sino que se extiende también a las infraestructuras que es necesario construir para el transporte de la energía producida en los mismos, que a menudo conllevan la instalación de nuevas líneas de alta tensión, jalonadas de torres de gran altura y notoria afección paisajística, que transforman la perspectiva del territorio durante kilómetros y kilómetros.

Así, por ejemplo, hemos recibido quejas en este sentido en el Valle de Lecrín y en Albolote (Granada), en Archidona, Antequera y comarca, Cañete la Real y Benahavís (Málaga).

Por todo ello, hemos incoado de oficio la citada queja, en la que a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido respuesta de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, por lo que permanece aún en tramitación.

En este sentido, queremos destacar que en la petición de informe que hemos cursado a la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible, hemos querido remarcar que **esta Institución apoya firmemente a las energías renovables y es favorable a la adopción de medidas que posibiliten la transición energética en nuestra Comunidad Autónoma**, a la par que reconocemos y valoramos la importancia de la inversión que estas infraestructuras suponen para el tejido económico y empresarial de nuestra Comunidad.

Por ello, entendemos necesario conocer el posicionamiento de la Administración sobre las posibles incidencias que estas instalaciones pueden conllevar para la preservación del medio ambiente y sobre las medidas que, en su caso, se tenga previsto adoptar para **compatibilizar la implantación de estas infraestructuras tan necesarias, con la preservación de nuestro medio natural y de aquellos valores igualmente precisados de protección** como son el paisaje, los recursos hídricos, la biodiversidad o el patrimonio cultural y etnográfico.

En línea con esta preocupación, antes de nuestra queja de oficio habíamos recibido otra, que registramos como queja 21/3820, con la que un vecino de Guadix (Granada), nos trasladaba su desazón porque en la provincia de Granada, en torno a la línea de alta tensión Baza-Caparacena, se estaban construyendo *“una gran cantidad de proyectos de energía eólica y fotovoltaica (...) en zonas muy estratégicas y muy próximos entre ellos, por lo que ejercen una fuerte presión sobre un territorio muy reducido, fuertemente ligado a la agricultura y aquejado por el desempleo”*.

Por ello, este ciudadano pedía cambios en la normativa ambiental y urbanística destinados *“a introducir parámetros que impidan la concentración de proyectos de energías renovables”*, en base a una propuesta *“encaminada a cambiar esta relación de fuerza entre las energías renovables y el medio rural”*.

1.15.2.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna

...

Por su parte, la queja 21/5369 la hemos tramitado tras la denuncia de una ciudadana contra una **actividad presuntamente ilegal de estacionamiento de vehículos** motorizados en una parcela de Zahora, Barbate (Cádiz), que consideraba que *“es un peligro por incendios en esta zona de acebuchal y pastos”*, y que además *“está generando perjuicios de imposible reparación en la flora y fauna siendo contrario a la*



calificación urbanística del planeamiento vigente que lo califica como Zona Litoral de Interés Territorial, situada en la considerada como zona de servidumbre del litoral marítimo terrestre".

Aseguraba la reclamante que ya en los años 2018 y 2020 se había denunciado esa misma actividad al Ayuntamiento de Barbate, sin que se hubiese evitado que volviera a desarrollarse años posteriores.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Barbate nos ha informado de que tras la averiguación de los hechos, se había incoado expediente de protección de la legalidad, dictándose Decreto adoptando medida cautelar de cese de la actividad sin licencia, procediéndose al precinto de la instalación, situación en la que se encontraba el lugar en el momento de evacuarse el informe.

1.15.2.5. Limpieza viaria, residuos y vertederos

Como cada año son habituales las quejas de la ciudadanía sobre la **ubicación de contenedores** para el depósito de residuos urbanos, tanto por la afección estética que representa en las viviendas como, sobre todo, por la afección ambiental en forma de olores y la falta de salubridad, con contenedores desbordados y presencia de restos fuera, y con proliferación de parásitos, roedores y animales. Asimismo, se denuncia la afección acústica provocada por los ruidos en los trabajos de recogida, fundamentalmente en horario de noche o madrugada.

Así, podemos citar la **queja 21/2223**, en la que un vecino de la localidad sevillana de Los Palacios y Villafranca, se quejaba de que el Ayuntamiento **no atendía su petición de cambio de ubicación de unos contenedores** situados en la esquina de su domicilio, bajo el balcón y ventanas del mismo, *"ya que no se cumple la norma vigente de horario para el depósito de residuos, provocando que se genere una situación de falta de limpieza e insalubridad que me afecta como vecina"*.

Tras nuestra intervención, la afectada nos comunicó que se habían cambiado de lugar los contenedores, solucionando con ello el problema.

Una plaga de chinches y la constante presencia de malos olores en su domicilio es lo que había provocado la cercanía al domicilio de la interesada en la queja 21/5036, de unos contenedores de residuos urbanos, habitualmente desbordados y con bastantes restos fuera, junto con enseres (entre ellos colchones).

Nos decía la reclamante que esos contenedores estaban situados a escasa distancia, unos 2,5 metros, de las ventanas de su vivienda y que ya en el año 2016 habían tenido que contratar los servicios de una empresa de fumigación y desechar todo el mobiliario de una habitación.

Al parecer, hacía algunos meses se había vuelto a sufrir otra plaga de chinches en la vivienda, que había requerido de los servicios de la empresa de fumigación, que habría calificado la plaga de *"grado de infestación medio"*, aplicándose un tratamiento doble para eliminar totalmente la presencia de chinches en la vivienda.

La gravedad de esta plaga había sido tal que las dos residentes en la vivienda no podían ni dormir en ella, habiendo tenido que desechar todo el mobiliario del inmueble, incluidas ropas, enseres y otros objetos, además de estar más de mes y medio fuera de su vivienda en un piso de alquiler. Todo ello haciendo frente a unos gastos totales derivados de la plaga de chinches, próximos a los 5.000 euros, según se nos aseguraba.

En esta queja nos hemos dirigido en petición de informe al Ayuntamiento de Sevilla, ciudad donde radica el asunto, si bien a fecha de cierre de este Informe Anual, aún no hemos recibido la respuesta.

El **ruido en la recogida del contenedor de vidrio** era el motivo principal, unido a otros relativos a la insalubridad del lugar, por el que la promotora de la **queja 21/3908**, vecina de Las Gabias (Granada), acudía a la Institución, para lograr la reubicación más alejada de su domicilio de unos contenedores situados en la fachada del mismo.

Tras admitir a trámite la queja y solicitar el preceptivo informe, el Ayuntamiento de esta localidad nos comunicó que se iba a retirar el contenedor para vidrio y que se estudiaría la posibilidad de una nueva reubicación del resto de contenedores.

Por su parte, el promotor de la queja 21/8549, vecino de la ciudad de Córdoba, pedía la reubicación de un total de ocho **contenedores situados en el lateral de una iglesia catalogada como Bien de Interés**



Cultural, en un entorno monumental que a su juicio se había convertido en un punto negro de insalubridad debido a comportamientos incívicos de turistas y viandantes, con restos fuera de los contenedores permanentemente.

Este ciudadano también aducía en su queja que *“la recogida de basura durante la noche hace prácticamente imposible conciliar el sueño debido al estruendoso ruido que provocan los camiones de la basura, que pasan de forma alterna desde las 24:00 horas hasta las 03:30 horas, convirtiendo las horas nocturnas de descanso de los vecinos en un auténtico infierno”*.

Tras analizar el asunto, pudimos comprobar que ciertamente la Ordenanza Municipal de Higiene Urbana de Córdoba establece que para la ubicación de contenedores en las proximidades de los monumentos declarados como Bien de Interés Cultural o patrimonio histórico se procurará, en la medida de lo posible, que su instalación no interfiera en la imagen del mismo, soterrándolo donde esto sea factible.

No obstante, a fecha de cierre de este Informe Anual aún no hemos recibido respuesta del Ayuntamiento a nuestra petición de informe, por lo que la queja permanece aún en tramitación.

En lo que afecta a la materia de residuos especiales, cabe citar la queja de oficio 21/2167, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, con la que nos hemos interesado por una problemática que advertía una investigación periodística motivada por la denuncia de una entidad vecinal, de la **gran acumulación de residuos – se hablaba incluso de miles de toneladas- que se daba en la ribera del Río Aguas**, en el término municipal de Mojácar (Almería).

En concreto, se especificaba en las informaciones a las que tuvimos acceso que desde Marina de la Torre a Turre *“años de vertidos incontrolados han convertido el que debería ser un espacio de especial valor biológico en un enorme vertedero”*.

También resulta destacable el supuesto que motivó la queja 21/3142, que tramitamos a petición de un vecino de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), por la presencia de restos de amianto en las instalaciones de una antigua fábrica de tableros, que llevaban años siendo objeto de actuaciones administrativas por parte del Ayuntamiento y de la Junta de Andalucía, sin llegar a retirarse los restos esparcidos por el lugar.

En este asunto seguimos interviniendo ante el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra y ante la Delegación Territorial en Sevilla de Desarrollo Sostenible, tras haber recabado hasta el momento un total de tres informes.

Finalmente podemos citar la queja 21/2769, incoada a petición de un vecino de Deifontes (Granada), que versaba sobre el **deficiente estado de conservación y mantenimiento del punto limpio de la localidad**.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento respondió dándonos cuenta de los trabajos de limpieza que se habían llevado a cabo para adecuar la instalación y de las medidas adoptadas en el sistema de recogida y depósito de residuos para evitar la repetición de la problemática.

1.15.2.6. Aguas

Tramitamos la queja 21/4083, tras recibir varios escritos de residentes en la Urbanización La Tahona, sita en la zona de Zahara-Atlántica, pero en término municipal de Tarifa, planteándonos queja por la **deficiente prestación del servicio de suministro de agua potable** en la urbanización, que se daba, al parecer, cada año al inicio de la temporada estival, y que se atribuía a la saturación de infraestructuras y la insuficiencia de las instalaciones de suministro.

En este sentido, a la fecha en que recibimos estas quejas, nos decían las personas afectadas que llevaban ya entonces más de una semana de *“falta casi total del suministro de agua”*, lo que les impedía poder realizar actos cotidianos como ducharse, por falta de presión del agua, lo que también provocaba incidencias en el funcionamiento de electrodomésticos, como por ejemplo los termos, a los que impedía calentar el agua

Nos aseguraban que *“la situación se repite cada año y dura hasta que los ayuntamientos de Tarifa y Barbate acuerdan el suministro a la zona de La Tahona y Atlántica mediante la apertura de un ramal de suministro procedente de Barbate”*, por lo que consideraban que, con algo de previsión, sí que podría darse una solución para que cada año no aconteciera lo mismo.



Tras solicitar el preceptivo informe, el Ayuntamiento de Tarifa nos informó que el problema de fondo estaba en vías de solución, merced a las medidas que se estaban tomando ya entonces y las que se preveían a medio plazo, tales como puestas en servicio de un depósito regulador de 800 m³ de capacidad, nuevas redes de tubería o la instalación de un sistema terciario de reutilización de aguas para el riego de zonas verdes de las urbanizaciones.

Por otra parte, tramitamos de oficio la [queja 21/3783](#), aún abierta a fecha de cierre de este Informe Anual, con el que retomábamos la [queja 15/2067](#), en cuyo seno nos interesamos ante la entonces Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por el **grado de cumplimiento en nuestra Comunidad Autónoma del objetivo del "vertido cero"** contemplado en la denominada **Directiva Marco del Agua** (Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2000, por la que se establece un Marco Comunitario de Actuación en el Ámbito de la Política de Aguas, DOCE L 327/1, 22 de diciembre de 2000) y, de acuerdo con ella, en distintas normas de la legislación Estatal y Autonómica.

En el seno de aquella queja del año 2015, y con base en información recabada por esta Institución en diferentes actuaciones anteriores, así como tras la colaboración del Colegio de Caminos, Canales y Puertos de Andalucía, hacíamos referencia a los incumplimientos hasta entonces detectados y sus consecuencias medioambientales, con vertidos sin depurar que a su vez provocaban la contaminación de aguas interiores y del mar, y la dificultad para la mayoría de los municipios de cumplir su deber de contar con las infraestructuras necesarias para garantizar el cumplimiento del ciclo integral del agua.

El objeto de este nueva queja de oficio ha sido actualizar nuestros datos y situarnos en el contexto actual de aquella problemática para conocer qué medidas se han adoptado por la Administración autonómica andaluza para impulsar la construcción de infraestructuras de depuración de aguas residuales. Habiendo recibido la respuesta en fechas recientes aún no hemos concluido su análisis, por lo que la queja permanece abierta.

...

1.15.2.7. Obras Públicas

En materia de obras públicas podemos citar a título ilustrativo las quejas [21/2052](#) y [21/3675](#), con motivo de sendas peticiones, no atendidas, en los municipios de Íllar (Almería) y Chauchina (Granada) de ejecución de **infraestructuras de alumbrado público** en distintas calles de estas localidades. En sus respuestas, los ayuntamientos citados nos comunicaron, respectivamente, por un lado, los motivos por los que no podía atenderse la petición -en el caso de Íllar-, y por otro, nos anunciaban la tramitación preceptiva para la instalación pretendida.

Asimismo, tramitamos también la [queja 21/0683](#), en la que aún no ha recaído respuesta, por el retraso en la resolución expresa de una reclamación de responsabilidad patrimonial que se había formulado ante el Ayuntamiento de Linares, Jaén, el 11 de enero de 2018, por los daños sufridos tras una **caída sufrida en un paso de peatones**. Habían transcurrido más de tres años desde la presentación de la reclamación, tiempo durante el cual ni siquiera se había notificado a la reclamante la incoación de expediente alguno.

Por la misma problemática incoamos la [queja 21/4834](#), en cuyo seno nos dirigimos al Ayuntamiento de Paradas, Sevilla, trasladando la queja de una vecina de la localidad por la ausencia de resolución expresa en un expediente de responsabilidad patrimonial, iniciado mediante reclamación del 16 de julio de 2020, también por los daños sufridos a consecuencia de una caída en un paso de peatones, presuntamente a consecuencia del **mal estado del pavimento**, que presentaba varios socavones.

En esta queja nos decía la reclamante que, tras presentar la reclamación, el Ayuntamiento le había instado a subsanarla, lo cual había cumplimentado el 31 de agosto de 2020, pero tras casi un año no se había dictado resolución expresa en el expediente.

Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento de Paradas nos trasladó que se había reactivado la tramitación del expediente, recabando dictamen médico y que se iba a dictar propuesta de resolución, con lo que entendimos que estaba en vías de solución el asunto y que la resolución final del expediente estaba próxima a producirse.



También en materia de obras públicas tramitamos la queja 21/4249, con la que una vecina de Benalmádena denunciaba que la parcela donde se ubica su vivienda colinda en su parte trasera con el cauce del Arroyo de las Cuevas, y que debido a diversos acontecimientos desde el año 2008, con desprendimientos, el muro de cerramiento de su parcela había sufrido distintas incidencias con **daños y derrumbes**, que también habían afectado a otra parcela del lugar incluso en mayor medida.

La reclamante nos aportaba un informe de 15 de mayo de 2020, del Ayuntamiento de Benalmádena, en el que se advertía que el riesgo era elevado y se indicaba, entre otras cosas, que *“Los sucesos acaecidos, contabilizados desde 2008, demuestran que hay que realizar obras de refuerzo en las cimentaciones de los muros, refuerzo de los cerramientos al cauce, que deben apoyarse en estructuras sólidas, y la necesaria comprobación de las condiciones de seguridad estructural”*.

Por ello, nos dirigimos al referido Ayuntamiento solicitando conocer qué previsiones tenía ante esta situación, tanto para la limpieza del cauce y la prevención de nuevas incidencias, como en lo relativo a la reparación de los daños provocados en la propiedad de la reclamante y en la otra que también había sufrido daños por derrumbes y desprendimientos.

Por otra parte, la **queja 21/2972** fue incoada a instancias de una comunidad de propietarios de La Línea de la Concepción (Cádiz), que denunciaba que desde la construcción de la urbanización en el año 2008, venían sufriendo **episodios de inundaciones de viviendas y garajes**, así como olores, atranques y otras incidencias, debido a deficiencias en la conexión al saneamiento público y que habían reclamado al Ayuntamiento y a la empresa concesionaria del servicio.

Tras interesarnos ante el Ayuntamiento por este asunto, este nos informó que, tras revisar la acometida de aguas residuales de la edificación, se había detectado una diferencia de cota, que se iba a corregir. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones en esta queja.

Finalmente, queremos referirnos a la queja 21/3915, que tramitamos por la **paralización de las obras del Parque del CAU** en la zona de Mangas Verdes, en Málaga, asunto por el que ya se había tramitado en esta Institución la queja 14/5162, en la cual constaban emitidos varios informes con los que, en esencia, se nos daba cuenta de que se había firmado convenio entre el Ayuntamiento de Málaga y la Consejería de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, con fecha 2 de febrero de 2017, para la finalización del espacio público denominado “sendero del CAU”.

Sin embargo, las obras en cuestión no llegaron a terminarse, por lo que una asociación de la zona se había vuelto a dirigir a la Junta de Andalucía por el retraso, que había provocado además que la zona se hubiera deteriorado nuevamente, con la presencia de escombros, basuras, etc., presentando un estado que dificultaba su tránsito.

Solicitamos informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, que nos informó de que se habían reactivado las gestiones para finalizar las obras objeto del convenio firmado en su momento, aprobándose el Proyecto Básico y de Ejecución para la urbanización del espacio libre de uso público “sendero del CAU”, previéndose su ejecución, una vez cumplimentados los trámites oportunos, para el segundo semestre del año 2022.

1.15.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.15.3.2. 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 las deficiencias que presentaba la instalación de salida de humos de un establecimiento hostelero, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería) en el curso de la queja **16/4317**.



- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes de bar en planta baja de una vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Puebla del Río (Sevilla) en el curso de la queja 16/4457.

- Resolución relativa a los ruidos por celebración de conciertos y a los olores provocados por la salida de humos deficiente de un establecimiento hostelero sin licencia, dirigida a la Gerencia Municipal de Urbanismo de Córdoba, Ayuntamiento de Córdoba, en el curso de la queja 16/5285.

- Resolución relativa a los problemas ambientales derivados del paso de carreteras por el casco urbano, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Puerta de Segura (Jaén) en el curso de la queja 16/5993.

- Resolución relativa a la necesidad de realizar una inspección técnica por parte del Ayuntamiento para determinar el ruido que genera una actividad comercial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz) en el curso de la queja 17/3902.

- Resolución relativa a las molestias por ruidos provenientes del aparato de aire acondicionado ubicado en el centro de salud del pueblo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora (Almería) en el curso de la queja 18/3734.

- Resolución relativa a las molestias por ruido generado por un aparato de aire acondicionado instalado sin licencia e incumpliendo la altura mínima exigida, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Lora del Río (Sevilla) en el curso de la queja 18/4458.

- Resolución relativa a las molestias por ruido generado por los aparatos de aire acondicionado del mercado municipal en Jaén, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Jaén en el curso de la queja 18/4514.

- Resolución relativa a la situación de insalubridad provocada por la presencia de animales en una vivienda en el casco urbano, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla) en el curso de la queja 18/6776.

- Resolución relativa al funcionamiento, durante años y sin licencia, de una terraza de verano en zona acústicamente saturada y con una orden de clausura vigente e incumplida, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 19/4330.

- Resolución relativa a la falta de respuesta del ayuntamiento a los escritos presentados en los que se denunciaban ruidos vecinales, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla) en el curso de la queja 19/6117.

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 a las molestias que padecía la persona promotora de la queja por la ubicación cercana a su vivienda de unos contenedores de recogida de basura, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) en el curso de la queja 17/5411.

- Resolución relativa a las molestias que generan a los usuarios de la terraza de veladores de un establecimiento hostelero los humos y olores provenientes de un establecimiento hostelero colindante sin autorización para cocina, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de La Campana (Sevilla) en el curso de la queja 18/1766.

- Resolución relativa a las molestias por ruido generado por la terraza de veladores de establecimiento hostelero, dirigido a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla en el curso de la queja 18/5190.

- Resolución relativa a la incidencia sufrida por la persona promotora de la queja por los ruidos de las campanas de la iglesia, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Constantina (Sevilla) en el curso de la queja 19/5665.

1.16. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.16.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite



1.16.2.2. Urbanismo

1.16.2.2.1. Planeamiento urbanístico

...

En las [quejas 20/6920](#) y [20/6941](#) las personas interesadas exponían que dirigieron escritos al Ayuntamiento de la Lantejuela (Sevilla), relativos a alegaciones al Avance del PGOU de dicho municipio y que, a pesar del tiempo transcurrido, más de un año, no habían obtenido respuesta.

Admitidas las quejas a trámite, únicamente a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa a los escritos presentados, nos dirigimos al citado Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, informándonos al respecto.

En la respuesta municipal recibida se indicaba que ya habían dado contestación a lo requerido por las personas reclamantes por lo que se desprendía que el asunto planteado se encontraba solucionado, dando por concluidas nuestras actuaciones.

El incumplimiento de **destinar efectivamente los terrenos al uso previsto en el planeamiento** motivó la [queja 21/4960](#) en la que la persona promotora denuncia el incumplimiento en materia de planeamiento de destinar al uso previsto determinadas parcelas.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Málaga solicitando información sobre las actuaciones municipales tendentes a dotar efectivamente la zona verde prevista en el PGOU, evitando la contaminación atmosférica, acústica y lumínica. En la respuesta remitida se indicaba que una vez transcurridos los 5 años establecidos en la concesión demanial sobre utilización de suelo público para la instalación y explotación de vallas publicitarias, se dictó resolución declarando la extinción de la misma por vencimiento, y ordenando la retirada de los soportes publicitarios, debiendo abandonar y dejar libres y vacuas las parcelas municipales objeto de concesión en el plazo de 15 días.

La empresa que obtuvo la concesión también se encargaba del desmontaje de los soportes publicitarios, comunicando al Servicio de Patrimonio que había procedido a ello y adjuntaba dossier fotográfico. Por el Ayuntamiento de Málaga no se devolvió, no obstante, la garantía definitiva, al considerar que no sería oportuno hasta que se acreditase dejar expeditos de soportes los emplazamientos.

Tras una larga tramitación del expediente finalmente se nos confirmó que las dos instalaciones publicitarias en explotación no contaban con la preceptiva autorización municipal y, al ser desconocido su titular, se daría traslado a los Servicios Operativos del Distrito para que procedieran a su retirada. Asimismo indicaban que se estaba tramitando el nuevo "Plan de limpieza y desbroce de parcelas municipales" en el que, entre otros, se contemplaba la retirada de soportes publicitarios, permitiendo la ejecución subsidiaria en caso de que las personas titulares de las instalaciones no atendieran el requerimiento de retirada de las mismas.

Con esta información, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.16.2.2.2. Disciplina Urbanística

...

Debemos relatar la [queja 19/4486](#) incoada de oficio en la que esta Institución mostraba su preocupación ante las graves **agresiones que se vienen perpetrando 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.

A la fecha de cierre de este Informe Anual hemos recibido contestación de las Diputaciones Provinciales a las que nos habíamos dirigido en las que se acoge de forma positiva nuestra [Resolución](#), consistente en las siguientes recomendaciones:

Recomendación 1: *Que, -ante las agresiones que sufre el suelo no urbanizable de nuestra Comunidad Autónoma por la ejecución de obras sin licencia con el consiguiente daño a sus valores ambientales y paisajísticos y dada la carencia de medios materiales y humanos con que los pequeños municipios pueden hacerles frente para paralizar, impedir y sancionar dichas infracciones urbanísticas- por parte de esa Diputación Provincial se organice un Servicio o Sección Específico suficientemente*



dotado para prestarles asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística 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.

Recomendación 2: En todo caso, dada la competencia propia municipal en materia de disciplina urbanística, este servicio se prestará a los municipios que así lo soliciten mediante la aprobación de una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, que en cada caso correspondan, de acuerdo, al menos, con los criterios de atención preferente a los municipios de menor población y a los municipios de insuficiente capacidad económica y de gestión, así como la urgencia de la asistencia requerida y, en caso de estimarlo conveniente, mediante la suscripción de los correspondientes **convenios de colaboración**, determinando las funciones que asume el Servicio o Sección Provincial que, a nuestro juicio, deben ir más allá de la sola emisión de informes técnicos y jurídicos y conllevar un efectivo impulso en la instrucción, tramitación y ejecución de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística.

Recomendación 3: Por otra parte, dada la complejidad técnica que, especialmente para los Servicios Técnicos de los pequeños municipios, supone la aplicación de las medidas previstas en 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 y de las que prevé el anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio en Andalucía, resulta imprescindible extender la colaboración a prestar por las Diputaciones Provinciales (también por los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma) a la implantación de estas medidas que, previsiblemente, deben conllevar una mejora de la articulación de las actuaciones encaminadas a impedir nuevas edificaciones irregulares en el suelo no urbanizable.

Recomendación 4: De todas estas iniciativas, se deberá ofrecer amplia información y asesoramiento específico a los responsables municipales al objeto de que tomen debida conciencia de sus competencias propias en materia de disciplina urbanística y tengan conocimiento de la colaboración que las Diputaciones Provinciales y la Junta de Andalucía pueden prestarles en el ejercicio de estas competencias en sus respectivos términos territoriales.

De esta Resolución se da cuenta igualmente a la Viceconsejería 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”.

Por su parte, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, nos respondió diciendo que comparte el análisis realizado por esa Institución en relación con la protección del suelo no urbanizable en Andalucía.

Asimismo, nos daba cuenta de que en el año 2020, a pesar incluso de las dificultades padecidas por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, el número de actuaciones inspectoras de la administración autonómica se ha incrementado un 12% respecto a 2019 y prácticamente llega a duplicar el número de expedientes tramitados en 2018 (incremento superior al 95% respecto a 2018).

Por otra parte, el ámbito de competencias en materia de disciplina urbanística de la Comunidad Autónoma de Andalucía es subsidiario y limitado al ámbito material que dispone el artículo 56.3 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, siempre que afecte a intereses supralocales, y se ha de ejercitar de conformidad con los criterios de programación de la actuación inspectora y que para el cuatrienio 2017-2020, aparecen publicados en la Orden de 20 de abril de 2017.

El respeto al ámbito competencial municipal dificulta que la administración autonómica pueda celebrar pactos o convenios con las Corporaciones Locales para el debido ejercicio de competencias en materia de disciplina urbanística.

No obstante, el Anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía aborda sin ambages la responsabilidad de la Comunidad Autónoma sobre la protección del territorio andaluz,



previando la intervención directa de la Comunidad Autónoma en aquellas actuaciones ejecutadas en suelo no urbanizable que afecten a la ordenación del territorio, al mismo tiempo que prevé el refuerzo de la Inspección Autónoma mediante la creación de un Cuerpo de Subinspectores que permita la constante presencia en el territorio y una reacción rápida y eficaz frente a la ilegalidad urbanística.

Se añadía que la administración autonómica mantiene una línea constante de colaboración y asesoramiento en materia de disciplina urbanística con los municipios, en especial los de menor población, traducida en la celebración de reuniones, emisión de informes y respuestas y aclaraciones en relación con la disciplina territorial y urbanística y la normativa de aplicación.

Finalmente se nos trasladaba que en la línea de las Recomendaciones de esta Institución, y aprovechando el impulso de nuestra Resolución, se remitirá un borrador de convenio a la mayor brevedad a las distintas Diputaciones Provinciales con objeto de mejorar la eficiencia de la gestión pública en el ejercicio de la disciplina urbanística, estableciendo un marco jurídico general de colaboración en disciplina urbanística entre la administración autonómica y las diputaciones provinciales.

En vista de todo ello, consideramos plenamente aceptadas nuestras recomendaciones con lo que esperamos que se siga avanzando en la protección y defensa del suelo no urbanizable de nuestra comunidad autónoma.

Asimismo, mencionamos la [queja 21/3210](#) en la que la persona promotora de la queja nos denunciaba **obras presuntamente ilegales en un patio** debiendo, en consecuencia, procederse a la demolición de la escalera y ampliación a nivel de patio de planta primera y reposición de éste a su estado inicial.

El Ayuntamiento de Sevilla ordenó las medidas necesarias para la restitución de la realidad física alterada en la edificación. La persona infractora interpuso recurso contencioso administrativo contra el acuerdo municipal, siendo desestimada su pretensión. La sentencia advertía que la misma era firme al no haber recurso alguno contra ella. A pesar del tiempo transcurrido, por parte del Ayuntamiento no se ha procedido a ejecutar las resoluciones contenidas en los acuerdos adoptados.

Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla información relativa a las actuaciones realizadas o, previstas de realizar, para la ejecución de las decisiones adoptadas en este asunto.

En la amplia respuesta municipal se mencionaba que, de conformidad con el artículo 184 de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre de Ordenación Urbanística de Andalucía, mientras la persona obligada continuara incumpliendo la orden de reposición de la realidad física alterada había de procederse a imponer hasta doce multas coercitivas, con una periodicidad mínima de un mes y cuantía, en cada ocasión, del diez por ciento del valor de las obras realizadas; sin perjuicio de que, en cualquier momento, pudiera llevarse a cabo la ejecución subsidiaria a costa de aquella, ejecución a la que debería procederse en todo caso una vez transcurrido el plazo derivado de la duodécima multa coercitiva.

En virtud de ello, se había procedido a la imposición de multas coercitivas hasta un número de tres, como medida de ejecución forzosa de la orden de restitución. Dichas multas, habían sido recurridas ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo, estando pendiente de sentencia el recurso interpuesto contra la tercera multa coercitiva (recurso del cual tenía constancia la persona reclamante por haber sido emplazada para su personación en el juicio conforme disponía el artículo 49 de la Ley 29/2990, de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa).

Se nos indicaba que por parte de la Gerencia de Urbanismo y Medio Ambiente se seguiría el procedimiento previsto en el artículo 184 antes citado, si bien no podían prescindir de las garantías y derechos de defensa que conceden las leyes a los ciudadanos frente a los actos administrativos aun cuando a veces supongan acción obstaculizadora a la acción administrativa. Considerando, por tanto, que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/1588](#) la persona reclamante, ocupando la presidencia de una comunidad de propietarios, denunciaba al Ayuntamiento de Huelva la ejecución de **obras sin licencia en las zonas comunes** y de acceso al inmueble mediante escrito de fecha 12 de febrero de 2020, sin haber obtenido respuesta alguna.

Admitimos la queja a trámite únicamente a los efectos de que por la Administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado respondiéndonos, en síntesis, que dada la naturaleza de las posibles infracciones urbanísticas denunciadas, se hacía preciso una inspección previa para poder adoptar, en



su caso, las medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística que pudieran resultar procedentes. Dada la situación de alarma sanitaria, dicha inspección no se había podido realizar por lo que se anunciaba que se efectuaría cuando ello procediera.

De acuerdo con ello, solicitamos al Ayuntamiento que nos mantuviera informados, cuando fuera posible, de la realización de la inspección y, en base a su resultado, de las posteriores medidas que se pudieran acordar para restaurar la legalidad urbanística si ello procedía.

En el nuevo informe remitido, en relación a actuaciones ejecutadas expresamente prohibidas en las ordenanzas municipales, se concluía que esa administración debía declarar la imposibilidad de continuar con la actuación solicitada y requerir al responsable de las obras la restitución de la realidad física alterada.

Por ello, transcurrido un tiempo, interesamos que nos remitiera las resoluciones relativas a la restitución de la realidad física alterada. Puesto que, finalmente, se nos informó que se había dictado Decreto de restauración a su estado original de la realidad física alterada, dimos por concluidas nuestras actuaciones al deducirse que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.

En la [queja 20/3379](#) se exponía que tras reiterar diversos escritos al Ayuntamiento de Fuengirola denunciando el estado del edificio del que era copropietaria, así como de la realización de cerramientos de plazas de garaje que comprometían la seguridad, salubridad y maniobrabilidad del sótano, se le comunicó la decisión de requerir, a la comunidad certificado técnico, entendiendo que eludían obligaciones en orden a garantizar la seguridad y salubridad de la edificación, omitiendo orden de ejecución de demolición de las obras que comprometían la seguridad y salubridad del sótano.

También se le requería para que facilitara el nombre de los propietarios que habían cerrado las plazas de garaje, considerando que se trasladaba la carga de las obligaciones de disciplina urbanística a la parte denunciante en vez de ejercitarlas el propio ayuntamiento que era quien disponía de las potestades.

Explicaba que no aportarlos por su parte no era caprichoso sino por imposibilidad de hacerlo, ya que se encontraba ejercitando acciones contra la comunidad para poder tener acceso a los datos certeros y fidedignos de titularidad, e incluso se había dirigido al Ayuntamiento de Fuengirola solicitando acceso al expediente de concesión de licencia de entrada de vehículos a través de las aceras y aún no se le había facilitado dicho acceso.

Admitida la queja a trámite solicitamos del ayuntamiento que se inspeccionara el inmueble e informara de la concurrencia de las [posibles infracciones urbanísticas efectuadas en el garaje](#), así como de las medidas que, en orden al restablecimiento de la legalidad urbanística se pudieran impulsar, si ello resultara procedente.

Se nos comunicó que se había requerido a la comunidad de propietarios para que aportara informe técnico suscrito por técnico competente y visado por el correspondiente colegio profesional, referente al alcance de la posible afección de las filtraciones de agua sobre la estructura y que paralelamente informaran sobre las actuaciones y medidas que se estaban realizando o se iban a realizar sobre esta falta de estanqueidad en la terraza de las zonas comunes de la comunidad. Se indicaba también que, en reunión mantenida con la administración y el técnico de la comunidad se les trasladó la necesidad de aportar la documentación referida, así como la totalidad de las reclamaciones de la interesada.

Respecto a las plazas de aparcamiento, se estaba efectuando su inventario de acuerdo a lo preceptuado por el Reglamento de Disciplina Urbanística de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Para ello se había solicitado a la comunidad de propietarios información sobre el particular, dada la dificultad de relacionar las plazas de aparcamiento con su propiedad por no estar vinculados los datos físicos (numeración) de las fincas con la información catastral.

Tras varios requerimientos de información se nos respondió finalmente que se habían generado 51 expedientes de protección de la legalidad urbanística. Así los mismos se estaban tramitando de conformidad a lo establecido en el artículo 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, guardándose el orden riguroso de incoación.

Puesto que de lo anterior se deducía que el asunto se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones, teniendo en cuenta que el plazo que tiene la administración para emitir



las resoluciones pertinentes no aconsejaba que mantuviéramos abierto el expediente hasta la emisión de las mismas.

En la [queja 19/3056](#) la persona reclamante presentó ante la Gerencia Municipal de Urbanismo de Málaga una solicitud para que comprobara la legalidad de las obras efectuadas por la vivienda colindante a la suya, ya que cuando se personó en la Gerencia para comprobar si tenía permiso el personal técnico no lo encontró ni para esa construcción ni para los seis meses que duró la obra. Tras personarse en dicho organismo en múltiples ocasiones continuaba sin obtener respuesta.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del Ayuntamiento de Málaga que se nos indicara si las obras denunciadas contaban con la preceptiva **licencia municipal** y se ajustaban a la misma.

Se reconocía en el informe remitido la presentación de escritos de denuncia sobre posible infracción urbanística por parte de la persona reclamante y se indicaba que no se había tramitado la denuncia, a pesar de comprobar que no existía licencia para las obras que motivaban la misma argumentando, en síntesis, que existía un Plan Municipal de Inspección Urbanística aprobado ante la imposibilidad de acometer de forma plena el ejercicio de las potestades de disciplina urbanística, que el Servicio de Infracciones solamente disponía de dos técnicos para todo el término municipal y que, en consecuencia, todas las denuncias, incluida la que nos ocupaba, se tramitaban conforme a los criterios establecidos en dicho Plan.

A la vista de ello, partiendo de la obligación del ayuntamiento de velar por el mantenimiento de la disciplina urbanística en el término municipal, interesamos que nos indicara el plazo aproximado en que, en aplicación de los criterios establecidos en el citado Plan y a tenor de los técnicos asignados al servicio de infracciones, se podría iniciar la tramitación de la denuncia de obras sin licencia formulada, aclarando si, en todo caso, se adoptaban las cautelas precisas para evitar posibles prescripciones de infracciones urbanísticas, toda vez que el Plan no podía constituir una excusa para no dar curso en el sentido que procediera a las denuncias que se formularan por parte de los administrados, sino que debía constituir un instrumento para una mayor eficacia en la tramitación de los expedientes de protección de la legalidad urbanística.

Esta Institución entendía, por otra parte, que la insuficiencia de medios personales podía generar, durante un tiempo, el que la tramitación de un expediente, cualquiera que fuera su naturaleza, no se tramitara con la diligencia adecuada, pero las dilaciones extendidas en largos periodos que denotaban no una situación excepcional, sino más bien un problema estructural debían exigir que, por parte de la alcaldía, se tomaran decisiones a corto plazo para garantizar que el servicio de infracciones de la Gerencia Municipal de Urbanismo contara con los medios personales suficientes para poder ejercer debidamente sus funciones y evitar la consolidación de posibles graves infracciones urbanísticas.

A todo esto se dio cuenta, en síntesis, de que se estaba realizando un esfuerzo para reforzar la plantilla del servicio de inspección e impulsar y mejorar la tramitación de los expedientes de disciplina urbanística, habiéndose incrementado el número de expedientes resueltos.

A la vista de ello, valorando positivamente las iniciativas citadas, seguíamos interesados en conocer el plazo aproximado en que se podía iniciar la tramitación de la denuncia de obras sin licencia formulada.

Se nos remitió, en síntesis, abundante documentación relativa a las medidas tomadas y al esfuerzo realizado para dotar de más personal al Servicio afectado, así como de la necesidad de observar el Plan Municipal de Inspección aprobado para priorizar las actuaciones de disciplina urbanística más importantes, añadiendo que, por todo ello, se reiteraba la imposibilidad de estimar plazos para impulsar la denuncia de la persona afectada.

Desde esta Institución insistimos en que, dado que esta queja se tramitaba debido a la ausencia de impulso administrativo a denuncia de posible infracción urbanística, se nos mantuviera informados de los subsiguientes trámites de la denuncia de obras sin licencia formulada por la persona reclamante y de la resolución que, en su caso, se adoptara.

Así, se nos informó que se iba a impulsar de manera inmediata la tramitación del expediente de infracciones que nos ocupaba por obras ejecutadas sin licencia. Y, posteriormente, por fin se nos comunicó que por Resolución se había incoado procedimiento de restablecimiento de la realidad física alterada por obras



consistentes en cuerpo construido de 15 m² de superficie y de cobertizo o almacén de madera de 5 m² de superficie, habiéndose notificado tanto al denunciado como a la persona denunciante.

Considerando, en consecuencia, la aceptación de la pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 19/5629](#) la persona reclamante manifestaba que dirigió escrito al Área de Urbanismo del Ayuntamiento de Écija exponiendo que una empresa **cableó con fibra óptica la fachada de su casa** y el resto de la calle, sin su permiso ni el del resto de los vecinos.

Al no obtener respuesta se personó en Urbanismo, donde le informaron del archivo de su reclamación porque, seguramente, contaría con licencia para el cableado pero, afirmaba, que no era así y seguía sin obtener respuesta expresa a su reclamación. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Écija que nos diera cuenta de la resolución expresa que emitiera.

De la amplia información remitida se concluía que la empresa había presentado al Ayuntamiento un proyecto para plan de despliegue de red de telecomunicaciones de fibra óptica, por lo que volvimos a dirigirnos al mismo solicitando conocer si había sido informado o no favorablemente y se le había concedido la licencia, así como las consecuencias de que, aunque en el plano no se incluyera infraestructura de fibra óptica en la calle que nos ocupaba, llegó a instalarse, debiendo aclararnos si ello constituía una irregularidad y, de ser así, se nos debía informar de las medidas para subsanarlo y de las gestiones que se estuvieran impulsando para obtener los informes de otros departamentos o administraciones que debían disponerse con carácter previo y las causas del retraso en su emisión.

También queríamos conocer la resolución que finalmente se dictara en el expediente de restauración de la legalidad urbanística tras la emisión del informe pendiente del departamento de casco histórico.

En un último informe se nos indicó que si bien la Ley de Telecomunicaciones entendía como viables las obras, éstas afectaban al casco histórico de la ciudad, no siendo compatibles en este caso con la normativa en materia de protección del patrimonio.

En el caso concreto que nos ocupaba, independientemente del sentido de la instrucción aclaratoria que permitiera resolver el expediente de licencia de obras, en ningún caso esto legalizaría las obras ejecutadas en el domicilio del reclamante, ya que las mismas no estaban contempladas en la licencia de obras solicitada.

En relación al expediente de disciplina urbanística, se había dado copia del nuevo escrito presentado, al objeto de su cumplimiento por el servicio de disciplina urbanística como departamento competente para su tramitación. En vista de todo ello, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5801](#) la persona reclamante exponía que en el inmueble colindante a otro de su propiedad, en la localidad de San Roque, se venía efectuando diversas **obras que le ocasionaban graves perjuicios y molestias**. Había denunciado esta situación ante el Ayuntamiento, pero no había obtenido respuesta alguna y la situación se agravaba con el paso del tiempo.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de San Roque, que en su respuesta nos indicó que consecuencia de las denuncias efectuadas se emitieron actas de inspección de disciplina urbanística, así como informe técnico e informe jurídico y que en base a ellos se dictó decreto de alcaldía acordando incoar expediente de protección de la legalidad urbanística por la ejecución de una edificación en la parcela objeto de la queja, por carecer de la preceptiva licencia municipal y no ser legalizable al no ser compatible con la ordenación urbanística vigente por lo que se iba a proceder a ordenar la restitución de los terrenos a su estado original, para lo cual se debería proceder a la demolición de la edificación.

A estos efectos el procedimiento daba trámite de audiencia por plazo de diez días para formular alegaciones, en su caso, con carácter previo a la adopción de la resolución definitiva de reposición de la realidad física alterada.

En vista de lo anterior, se deducía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución con el ejercicio de sus competencias urbanísticas por parte del Ayuntamiento, sin perjuicio de que sobre los daños que se hubieran causado a su propiedad por las obras realizadas o el cierre del hueco efectuado



por parte del vecino denunciado, la administración informante no era competente para resolver y debería formularse denuncia ante los tribunales de justicia ordinarios.

En la [queja 20/7850](#) la persona reclamante exponía que el Ayuntamiento de Cádiz le había requerido bajo apercibimiento de sanción la realización de obras de seguridad en la fachada de un inmueble de su propiedad, por lo que solicitó **licencia de ocupación de la vía pública**, necesaria para el inicio de dicha obra, aportando la documentación correspondiente, sin obtener respuesta pero volviendo a recibir requerimiento de la Gerencia de Urbanismo con apercibimiento de incoación de expediente sancionador y multas coercitivas.

Admitida a trámite la queja, en la respuesta municipal emitida se nos comunicó que ya había sido aprobada la ocupación de la vía pública con elementos auxiliares y notificada a la persona reclamante, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5928](#) se nos exponía por su promovente que tenía una **vivienda de turismo rural**, en cuya parcela de al lado se iba a construir un centro logístico y de paso legalizar más de 3.000 metros que tenían contruidos sin licencia y donde ejerce una actividad para la que tampoco tenía licencia.

Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera que nos indicara si las obras que suscitaban la disconformidad de la persona interesada contaban con todas licencias y autorizaciones necesarias y se ajustaban a las mismas. De no ser así, deseábamos conocer las actuaciones impulsadas para la restauración de la legalidad urbanística y, asimismo, para que se impidieran las infracciones de tráfico en que se estaría incurriendo con la ejecución de dichas obras.

En el informe que la Alcaldía nos remitió, se indicaba lo siguiente:

"Al margen de lo expuesto, y según denuncia presentada por ... sobre posibles obras y actividades llevadas a cabo en la Finca sita en ..., sin la preceptiva licencia municipal, este Ayuntamiento adoptará, en su caso, todas las medidas necesarias para la protección de la legalidad urbanística y restauración del orden jurídico perturbado."

De acuerdo con lo anterior, y transcurrido un periodo de tiempo, nos dirigimos nuevamente al citado ayuntamiento interesando que nos actualizara la información en el mismo sentido de nuestra petición de informe inicial.

Recibida respuesta municipal se nos indicaba que se había iniciado la incoación de expediente sancionador, así como para la protección de la legalidad urbanística, por la realización de obras consistentes en ampliación de nave, habiéndose notificado, estando actualmente ambos expedientes en fase de instrucción y estudio como paso previo a la propuesta de resolución de la instrucción del procedimiento sancionador.

En vista de lo anterior, podíamos deducir que con el ejercicio de las competencias urbanísticas por parte municipal el asunto por el que la persona reclamante había acudido a esta Institución se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 16/1423](#) ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Sevilla Resolución en el sentido de que se realizaran cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que la denuncia de **posibles irregularidades urbanísticas y ambientales** formulada por la persona interesada fuera objeto del debido impulso en su tramitación, atendiendo a las lógicas expectativas de llevar demasiado tiempo confiando legítimamente en que ese Ayuntamiento iba a ejercer sus competencias en materia de disciplina urbanística y ambiental.

Tras reiterarnos en varias ocasiones en dicha Resolución, finalmente recibimos respuesta indicando que se había girado visita por el servicio de inspección y comprobado que se había restituido la realidad física alterada conforme a lo ordenado por el ayuntamiento.

En vista de lo anterior, deduciéndose la aceptación de la Resolución formulada, dimos por concluidas nuestras actuaciones, considerando aceptada la pretensión planteada.

En la [queja 20/8038](#) con motivo de una queja anterior, con fecha 6 de septiembre de 2019 solicitábamos del Ayuntamiento de Rota la emisión de un informe en relación con la **limpieza de solar colindante** al de la persona denunciante.



Ante un nuevo escrito de la afectada en el que indicaba que se habían comenzado las labores de limpieza del solar en cuestión, por lo que pedía que quedara cerrado el expediente de queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones y le indicamos a dicho ayuntamiento que, por tanto, ya no era preciso que nos remitieran el informe interesado.

Pero la persona interesada nos volvió a escribir solicitando de nuevo la limpieza de solar. En vista de lo anterior, nos dirigimos al citado ayuntamiento solicitando nos informara sobre la situación planteada, indicándonos en la respuesta emitida que se había dado orden a los servicios generales del ayuntamiento para que procedieran al adecentamiento y limpieza, lo más urgente posible, del solar que nos ocupaba.

En la [queja 19/2786](#), con fecha 6 de marzo de 2018 comunicábamos al Ayuntamiento de Cártama, respecto a un expediente anterior del año 2014, que dábamos por concluidas nuestras actuaciones a la vista del informe en el que se nos daba cuenta de las actuaciones impulsadas para dar cumplimiento a la orden de demolición acordada.

Sin embargo, recibida nueva comunicación de la persona reclamante en la que se nos exponía que, pese al amplio plazo de tiempo transcurrido, **la demolición acordada seguía sin llevarse a cabo** a pesar del escrito que remitió al Ayuntamiento, procedimos a abrir nuevo expediente de queja y, en consecuencia, interesamos se nos informara de las causas por las que aún seguía sin ejecutarse la demolición ordenada y plazo aproximado en que se podría efectuar la misma.

En la respuesta municipal se nos dio cuenta de que se requirió al arquitecto técnico municipal para que redactara el proyecto de demolición de la construcción que nos ocupaba, sin que aún se hubiera concluido su redacción, por lo que volvimos a solicitar que se nos informara de la fecha de conclusión de dicho proyecto y, en base a ello, del plazo aproximado en que podrían iniciarse las obras de demolición ordenadas.

En esta ocasión, se ponía de manifiesto que el técnico seguía sin redactar el proyecto debido a la carencia de tiempo para ello y la necesidad de atender cuestiones más urgentes. Por ello, se señalaba que se estaba estudiando la opción de subcontratar la redacción del mismo, lo que impedía aventurar fechas estimadas para la posible ejecución de la demolición.

Esta Institución comprendía que la insuficiencia de medios personales podía ocasionar, durante un tiempo, que la tramitación de un expediente, cualquiera que fuera su naturaleza, sufriera importantes dilaciones, pero si no se trataba de una situación excepcional, sino por el contrario un problema estructural, resultaba preciso adoptar medidas para garantizar que cuestiones de relevancia, como el mantenimiento de la disciplina urbanística en el municipio, tuvieran una respuesta adecuada.

Por ello, solicitamos que se nos indicara si, finalmente, se había subcontratado la redacción del proyecto y, de ser así, el plazo aproximado en que podría encontrarse redactado y comenzada su ejecución en aras al restablecimiento de la legalidad urbanística.

Aunque en anteriores informaciones municipales se nos manifestaba la intención de subcontratar la ejecución del proyecto de demolición, en esta ocasión se nos indicó que se iba a requerir a la persona interesada para que, en un plazo de dos meses, aportara proyecto de demolición visado, estudio básico de seguridad y salud, estudio de gestión de los residuos de construcción y demolición de la edificación objeto de la queja. Por ello, pedimos que se nos indicara si, finalmente, había sido aportada la documentación requerida en el plazo señalado y, de ser así, la fecha aproximada en que se estimara que podría abordarse la citada demolición de forma que quedara restaurada la legalidad urbanística.

Finalmente, se nos informó del encargo, por parte municipal, de la redacción del proyecto de demolición, por lo que se deducía que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/5501](#) la persona reclamante nos denuncia la **falta de limpieza en una parcela de su calle**, así como, la falta de respuesta municipal a sus escritos reclamando las medidas de limpieza y salubridad en dicha finca.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Mairena del Aljarafe interesando que por parte de los servicios técnicos municipales, se verificara el estado del solar en cuestión y, en caso de



resultar procedente, se instara a la propiedad del mismo para su debido mantenimiento en condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

De la información que se nos trasladó, se desprendía que ya se habían impuesto seis multas coercitivas para tratar de conseguir que la propiedad del solar diera cumplimiento a las medidas necesarias, sin embargo, el hecho era que pasaban los meses y ello no se había conseguido.

Así las cosas, volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento interesando que nos indicara si se estaba valorando la posibilidad de acudir a la ejecución subsidiaria a costa de la persona obligada las actuaciones ordenadas y que venía incumpliendo hasta el momento. De no ser así, que se nos expusiera las razones por las que ello no se estimaba procedente y, en todo caso, que nos mantuviera informados de la imposición de las sucesivas multas coercitivas y de si se había conseguido su abono en procedimiento de apremio.

En la respuesta municipal se informaba que las notificaciones del expediente de orden de ejecución para la limpieza de la parcela no habían podido realizarse por encontrarse reiteradamente ausente su destinatario, habiendo tenido que recurrir constantemente a su publicación en el boletín oficial del Estado.

Al haber transcurrido el plazo otorgado sin que hubiera dado cumplimiento a la citada orden ni presentado documentos o justificaciones, con fecha 24 de junio de 2021 se dio instrucciones para realizar la citada limpieza del solar a través de los servicios técnicos municipales con imputación del coste al obligado.

Trasladada esta información a la persona reclamante para que formulase las alegaciones y consideraciones que estimara oportunas, nos comunicó que el 13 de julio de 2021 se había procedido a la limpieza de la parcela, por lo que al haber sido aceptada su pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 17/5595](#) la persona interesada exponía que, desde hacía varios años, venía denunciando ante el Ayuntamiento de Almuñécar la realización de **obras de ampliación de vivienda** en parcela colindante con la vía pública, sin que le constara que, por parte municipal, se hubieran realizado las actuaciones procedentes en orden a la restauración de la legalidad urbanística y para la recuperación del espacio de vía pública objeto de apropiación.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento solicitando que nos informara de las actuaciones llevadas a cabo en el curso de la tramitación del expediente de disciplina urbanística y de las posteriores actuaciones tendentes a la ejecución de la resolución dictada en el mismo, así como a la recuperación del espacio de vía pública que, en su caso, hubiera podido ocuparse.

Del contenido del primer informe emitido dimos cuenta a la persona interesada para que formulara alegaciones o consideraciones acerca del mismo. Así lo hizo y se las trasladamos a la corporación municipal para que nos indicara su posicionamiento y, sobre todo, en lo referente a la improcedencia de suspender las actuaciones de recuperación del dominio público en base a un futuro planeamiento urbanístico que, en ningún caso, debía realizarse para legalizar actuaciones contrarias al que se encontraba en vigor, sino por razones de interés general.

Emitido el segundo informe, tras exponer diversas consideraciones y antecedentes, se manifestaba que, en ningún caso, se había suspendido el procedimiento de disciplina urbanística iniciado en su día en base a un planeamiento futuro, sino que, por el contrario, éste se encontraba en tramitación y pendiente de resolución, justificándose los retrasos que se advertían en la falta de medios técnicos, personales y económicos de la corporación municipal.

Por ello, esperando que esta carencia de medios hubiera quedado subsanada, transcurrido un tiempo volvimos a solicitar del Ayuntamiento de Almuñécar que nos trasladara su posicionamiento acerca de las alegaciones formuladas.

En el nuevo informe se emitía pronunciamiento sobre las alegaciones y se indicaba, en relación con el procedimiento por el que nos interesábamos, que éste había caducado pero que, dado que el ejercicio de la potestad de protección de la legalidad urbanística no estaba sometido a limitación temporal al invadirse la vía pública, se tenía previsto declarar dicha caducidad e iniciar nuevo procedimiento de disciplina, de lo que se nos daría cuenta.

Así las cosas, trasladamos nuestra preocupación por esta situación de caducidad del procedimiento incoado en su día, lo que originaba la perpetuación de una posible apropiación de espacio público,



por lo que esperábamos que se adoptaran medidas efectivas para subsanar la carencia de medios que afectaba al ayuntamiento. También solicitamos, nuevamente, que se nos diera cuenta de la incoación del nuevo procedimiento que se nos anunciaba y, en su caso, de la resolución que se dictara y, en su caso, de las actuaciones llevadas a cabo para la recuperación del espacio de vía pública objeto de apropiación, esperando que estas actuaciones fueran impulsadas con eficacia y diligencia con objeto de evitar nuevas situaciones de caducidad.

En respuesta se nos dio cuenta de la resolución municipal por la que se acordaba declarar la caducidad del expediente de disciplina urbanística incoado por las obras objeto de denuncia y el inicio de un nuevo expediente, señalando que, dado que nos encontrábamos ante una posible ocupación de la vía pública, no había una limitación de plazo para ello.

Y volvimos a solicitar a la administración que nos mantuviera informados de los sucesivos trámites y resolución que se adoptara en el nuevo expediente incoado, esperando que se diera la máxima celeridad posible a su tramitación, toda vez que no resultaba de recibo que unas posibles obras sin licencia y que suponían la ocupación de la vía pública, permanecieran sin ser objeto de la pertinente restauración de la legalidad urbanística. Por ello, instamos a la alcaldía para que diera las instrucciones oportunas a fin de que el servicio de urbanismo impulsara de forma efectiva este nuevo expediente sin más demoras.

Se nos respondió que se emitió resolución concediendo un plazo de dos meses para la reposición de la realidad física alterada, resolución que no se pudo notificar a la persona afectada, por las circunstancias extraordinarias debido a la pandemia, hasta el 9 de marzo de 2021. También nos indicaban que, de la información facilitada por la inspección de obras, independientemente de las actuaciones del expediente de disciplina urbanística incoado, la representación de la persona afectada se puso en contacto con el servicio de arquitectura para establecer la forma en que podía ejecutarse la orden realizada.

En vista de esta información y de que las actuaciones seguían sus trámites en el expediente de disciplina urbanística incoado, consideramos que el asunto planteado se encontraba en vías de solución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/3557 la persona reclamante exponía que desde hacía 4 años, su tía, una persona mayor y viuda, llevaba soportando **humedades** en el techo del cuarto de baño de **su vivienda**, ocasionadas por una rotura en las tuberías de la casa que tenía justo encima. Habían denunciado varias veces, había ido la policía local y habían llamado a su seguro, pero la vecina que provocaba la humedad se negaba a arreglarlo porque decía que no podía pagar el arreglo y no poseía ningún seguro.

Aunque la aseguradora de su tía había iniciado trámites para juicio, y que éste se podría producir a final de año, ellos no querían dinero y tampoco podían esperar tanto. Y mucho menos enfrentarse a una sentencia que aunque obligara a arreglar el desperfecto, en la práctica quedaría en nada, al no tener ingresos la persona obligada para hacer frente al mismo. Por ello solicitaba nuestra intermediación entre el Ayuntamiento Benahadux y la vecina, y si fuera posible establecer cauces para la reparación de dicha tubería.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado organismo información relativa a si el ayuntamiento iba a llevar a cabo actuación alguna respecto a la petición formulada ya que tuvimos conocimiento de la visita efectuada a la vivienda por miembros de la corporación municipal y por la policía local.

En el informe remitido por la Jefatura de policía local se indicaba que tras reunión mantenida por ambas partes implicadas, la propietaria de la vivienda causante de los daños ocasionados iba a proceder en breve a la reparación de los mismos, comprometiéndose a finalizar con la situación que se venía produciendo y extendiendo en el tiempo.

Asimismo, se nos informó que, tras conversaciones mantenidas con la parte interesada, el Ayuntamiento tenía constancia de que dichas humedades ya habían sido subsanadas. Habiéndose solucionado el asunto planteado dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/4542 la persona reclamante exponía que había formulando reiteradas peticiones al Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache por el **estado de abandono y suciedad de un solar colindante con su domicilio**, sin que el ayuntamiento hiciera cumplir las resoluciones dictadas a la propiedad para



que mantuviera el solar en las adecuadas condiciones de seguridad y salubridad y todo ello a pesar de sus requerimientos reiterados ante la situación de inseguridad que padecía.

Admitida la queja a trámite solicitamos al Ayuntamiento que nos indicara las razones por las que, pese a las resoluciones dictadas para que la propiedad mantuviera el solar en las adecuadas condiciones, éste siguiera sin adecentarse y ocasionando una grave situación de inseguridad. Igualmente, deseábamos conocer si se habían impuesto multas coercitivas por incumplimiento y, de ser así, si se habían cobrado y si se había estudiado la ejecución subsidiaria de las actuaciones ordenadas.

En la respuesta municipal, tras exponer las numerosas actuaciones y avatares que habían afectado a la tramitación de este asunto, se nos indicaba que, con la intención de darle la máxima celeridad e impulso, se había iniciado nuevo expediente de orden de ejecución.

De esta información dimos cuenta a la persona interesada para que formulara las alegaciones o consideraciones oportunas, a lo que procedió exponiendo que el Ayuntamiento iba a ejecutar las obras de saneamiento del solar por ejecución subsidiaria pero el presupuesto se había tenido que aumentar y todavía no se habían realizado las obras, aunque las molestias que se producían en su vivienda continuaban.

Finalmente pudimos conocer que se había emitido resolución final del expediente de orden de ejecución y que una vez notificada, la entidad que aparecía como nueva propiedad del solar tendría el plazo de 20 días para la realización de las obras que se dictaban y/o en su caso presentar el recurso pertinente. Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluida nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3221](#) el reclamante, abogado, actuando en representación de diversos propietarios de una comunidad de propietarios de un inmueble situado en el núcleo de Arroyo de la Miel de la localidad de Benalmádena, exponía la preocupación de sus representados ante el funcionamiento de un centro spa en dicho inmueble que, a su juicio, no se atenía al carácter sanitario asistencial del complejo y que, además, estaría poniendo en riesgo técnico al edificio afectando a su cimentación ya que, a simple vista, se observaba que **el spa estaba provocando graves daños a su estructura**.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de Benalmádena, quien nos remitió una amplia información, concluyendo que, dado que la mercantil que en ese momento explotaba el establecimiento, no era titular de la licencia de apertura, ni tenía documento que permitiera el funcionamiento a su nombre, se procedería a efectuar requerimiento para que se legalizara esta situación con la advertencia de que, si no se atendía al requerimiento, se ordenaría el cese de la actividad y cierre del establecimiento por todo el tiempo que se demorara su subsanación.

En atención a todo ello, nos dirigimos nuevamente al ayuntamiento para que nos indicara si habían sido formulados y atendidos los requerimientos sugeridos en el informe de la unidad de aperturas y, de no ser así, en el supuesto de que persistieran las numerosas irregularidades de diversa índole detectadas, que nos informaran de las posteriores medidas adoptadas tanto para evitar el funcionamiento del centro spa, como para la subsanación de las deficiencias constructivas detectadas.

En la respuesta recibida se nos envió copia de una resolución por la que se resolvía ordenar el cese de actividad y cierre del establecimiento dedicado a la actividad de spa, en vista de ello, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 19/4484](#) la persona interesada exponía que puso en conocimiento de la Delegación de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla, que un local tenía pintada la fachada completamente de azul, color que contravenía la normativa de PGOU de la zona en la que estaba situado. Ese mismo escrito lo presentó con fecha 1 de agosto de 2019, pero la fachada continuaba del mismo color, y sus escritos sin contestación.

En el informe del Servicio de Licencias e Inspección Urbanística que se nos adjuntó se señalaba que existía un expediente de legalización de obras en el que se había requerido que el promotor llevara a cabo determinadas actuaciones para ajustarse a la licencia concedida, añadiendo que se estaba a la espera de lo que resultara de este expediente para resolver a su vez lo que procediera en el expediente de infracciones urbanísticas.



Finalmente se nos indicó que la comisión ejecutiva de la gerencia de urbanismo y medio ambiente había dictado resolución, ordenando la inmediata paralización de las obras y la suspensión del uso del edificio como restaurante, se iniciaba procedimiento administrativo para la restitución de la realidad física alterada y además se requería la legalización de las obras que pudieran ser autorizables. Deduciéndose que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.16.2.2.3. Gestión urbanística

Entramos en materia de gestión urbanística, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento urbanístico.

En la [queja 21/0320](#) la persona reclamante manifestaba que desde hacía más de 20 años, los vecinos de la zona de la "Fuente de Colores" de Teatinos, Málaga, venían reclamando la **ejecución de la zona verde** SG-T.4 en Teatinos, al sur de la Avenida de Jorge Luis Borges, entre la calle Frank Capra y la Autovía del Mediterráneo A7, soportando, por tanto, todo ese tiempo, la situación de abandono derivada de la inacción del Ayuntamiento.

Ya en 2003 hicieron llegar incluso una propuesta para dicha ejecución a la Junta de distrito, habiendo reclamando en múltiples ocasiones posteriores a través de la comunidad y de la asociación de vecinos e incluso tuvieron una reunión con el director del distrito, quien les comunicó que ahí se planteaba hacer un "bosque urbano", pero continuaba sin hacerse absolutamente nada.

Esta situación les había deparado ruido, suciedad, ratas, etcétera, problemas que afectaban a su vida día a día, que hacían que sus domicilios y edificios estuvieran continuamente sucios, que respiraran el polvo que se levantaba en esa "zona verde" por culpa de no haber sido ejecutada aún y por el uso inadecuado que se le había dado durante todos estos años.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Málaga y recibido éste se nos indicaba que tenían conocimiento del proyecto de ejecución de la zona verde SG-T.4 de Teatinos, denominado PARQUE FORESTAL, que se encontraba en fase de redacción por parte del personal técnico.

Sabiendo de los problemas de suciedad y ratas, nos informaban que utilizarían sus recursos, dentro de su ámbito competencial de conservación y mantenimiento, como respuesta a la demanda realizada.

Se nos decía también que en la zona situada en la confluencia de la avenida Jorge Luis Borges con la calle Frank Capra, existía un proyecto para la ejecución de una Jefatura de policía local que ocuparía gran parte de dicha parcela, lo cual reduciría las molestias de suciedad y polvo de las viviendas más cercanas.

A la vista de lo informado, y aunque aún se tratara de un proyecto en ciernes, dado los trámites que aún podía conllevar hasta que se acometiera su efectiva ejecución, no aconsejaba que el expediente permaneciera abierto hasta ese momento, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones al considerar que el asunto por el que se había acudido a esta Institución se encontraba en vías de solución.

Una asociación de vecinos exponía en la [queja 20/1270](#) que la comunidad de propietarios de la urbanización firmó hacía ya 19 años un convenio con el Ayuntamiento de Benalmádena por el que se recepcionaba la misma, atendiendo a todos sus servicios como alumbrado, acerado, pavimentación, limpieza, etcétera, a cambio de los pozos de agua existentes en la misma, instalando los correspondientes contadores de agua en cada casa.

En la respuesta municipal se nos indicó que, tras recibir el escrito de la asociación de vecinos, se le había efectuado requerimiento para aclaración de la petición formulada sin que hubiera sido cumplimentado.

Posteriormente se nos informó que se dictó resolución estimando la solicitud de la asociación y se dio cuenta de la misma a los distintos servicios municipales a los efectos oportunos. Solicitadas alegaciones, la asociación manifestó que aunque no habían recibido información alguna del ayuntamiento y que la urbanización continuaba en el mismo estado de abandono, habida cuenta de la resolución que estimaba la solicitud de mantener y conservar la urbanización, esperaban que en un plazo razonable comenzaran los trabajos de mantenimiento, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución.



La presunta dejación de funciones del Ayuntamiento de Málaga era la denuncia que la persona reclamante exponía en la [queja 21/4141](#), concretamente en la inspección y mantenimiento en buen estado de la vía pública, desde hacía un año y cuatro meses desde que dio el aviso por el mal estado de varias arquetas en la avenida Manuel Agustín de Heredia.

El ayuntamiento nos indicó que se habían realizado 2 actuaciones por una compañía eléctrica. No obstante, se había procedido a inspeccionar toda la avenida para detectar todas las arquetas en mal estado de conservación y que generaban ruido. Una vez realizada dicha inspección se tramitó a las correspondientes compañías parte de incidencia a través de la aplicación GECOR, así como también escritos a las mismas solicitando su arreglo.

Considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

1.16.2.2.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

En materia de responsabilidad patrimonial como consecuencia del ejercicio de la actividad urbanística, en la [queja 21/3626](#) la persona interesada exponía que el Ayuntamiento de Lepe desestimó la **reclamación patrimonial** que presentó, por lo que acudió a la vía contencioso-administrativa, dictándose sentencia, condenando al Ayuntamiento de Lepe a pagar 12.339,87 euros más los intereses legales desde la fecha de notificación de la sentencia y hasta el completo pago. Sin embargo, el Ayuntamiento no había ejecutado aún la sentencia, por lo que se puso en contacto en varias ocasiones con el departamento de intervención y tesorería del área de economía, sin recibir explicaciones.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al ayuntamiento, que en su respuesta manifestaba que estaba previsto el pago dentro del mes de julio de 2021, por lo que considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 20/3096](#) la persona reclamante exponía que vivía en Matalascañas y tenía detrás de su casa una zona verde que cuando llovía le entraba arena y agua y se le estaba rajando un muro. Venía reclamando al ayuntamiento desde el 2016, sin resultado. Mencionaba que tendría que contratar una empresa y retirar arena para salvaguardar su vivienda.

En la respuesta emitida por el Ayuntamiento de Almonte se exponía, en síntesis, que pese a actuaciones de contención del talud efectuadas en 2018, lo cierto era que no habían dado resultado, por lo que se había instado al departamento de urbanismo la emisión de nuevo informe y que, en base al mismo, se actuaría. También se indicaba que la persona afectada había presentado una reclamación de cantidad por las actuaciones que había debido afrontar que se estaba tramitando.

En el último informe emitido se recogía que en el departamento de obras constaba redactado el correspondiente proyecto de urbanización del tramo que nos ocupaba con el objeto de que pudiera licitarse la ejecución de las obras. Dicho proyecto había sido remitido a la concejalía correspondiente para la autorización y posterior aprobación del gasto y licitación de las obras, encontrándose todo ello en trámite y comunicado a la persona solicitante. En vista de lo anterior, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, procedimos al cierre del expediente.

Por lo que respecta al **silencio mantenido por las administraciones locales en materia urbanística** y como es habitual, han sido numerosas las quejas que en 2021 se han presentado ante esta Defensoría y que solemos admitir a trámite únicamente, a los efectos de que la administración afectada, normalmente ayuntamientos al ser los titulares de la competencia municipal urbanística, den respuesta expresa los escritos presentados por las personas afectadas, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas, al mismo tiempo que recordamos la necesidad de resolución expresa, debiéndonos informar al respecto.

Así por ejemplo, en la [queja 20/7226](#) la persona interesada exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento de Frigiliana solicitando que se emitiera una certificación de que unas parcelas no estaban afectadas por ningún camino incluido en el inventario de caminos municipales vigente y copia en soporte digital del Inventario de Caminos Públicos, sin que hubiera obtenido respuesta.



En relación a otro expediente que tenía abierto el Ayuntamiento con respecto a la persona reclamante que afectaba a sus parcelas presentó alegaciones, resultando extraño que esta alegación se hubiera respondido con celeridad y sin embargo no el escrito de más antigüedad.

En la respuesta municipal emitida se nos comunicó que el certificado solicitado y la copia del inventario municipal de bienes vigente en la fecha de la petición, le fueron notificados a la persona reclamante enviándose copia de los acuses de recibo de su recepción firmados por aquella.

Por último y en materia de **rehabilitación urbana** en la queja 18/5936 las personas reclamantes nos expusieron en su día la situación de indefensión y abandono en la que, a su juicio, se encontraban por parte del Ayuntamiento de Espartinas en la controversia que la Urbanización "...", en la que residían, mantiene con la Urbanización "...", ambas de esa localidad, como consecuencia del cierre de una calle pública del pueblo a través de la que sus hijos acudían al colegio situado al lado de esta última urbanización.

Se nos dio cuenta por la alcaldía de Espartinas de las gestiones que ha venido realizando para consensuar una solución entre las dos comunidades de vecinos afectadas por el problema, señalando que, en fecha 11 de junio de 2018, se emitió providencia por la que se solicitaba la emisión de informes y así lo fue por parte de la asesoría jurídica de urbanismo, relativo a la naturaleza y régimen del viario.

Tras variadas actuaciones posteriores finalmente requerimos al Ayuntamiento de Espartinas para que adoptara medidas de apertura de la calle sin más demoras.

Ante el reiterado silencio municipal, nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Espartinas **Resolución** en torno a este asunto, para que adoptara medidas que faciliten el tránsito por la citada calle sin limitación alguna como correspondía a la naturaleza jurídica del bien demanial en cuestión.

Ante su falta de respuesta procedemos a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo, dando cuenta de la falta de respuesta de ese organismo a nuestra resolución.

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

1.16.3.2. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 17/1829**, dirigida al Ayuntamiento de Gérgal, relativa a mal estado de conservación y salubridad de solares. Pasividad municipal. Finalmente ha llegado la respuesta municipal pendiente de valoración.
- **Queja 17/3085**, dirigida al Ayuntamiento de Montoro, relativa a la lenta e ineficaz tramitación de expediente de protección de la legalidad urbanística. Finalmente ha llegado la respuesta municipal pendiente de valoración.
- **Queja 18/3120**, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a que, al parecer, no le conceden licencia de primera utilización y, por ello, no dispone de abastecimiento de agua potable y electricidad.
- **Queja 18/5187**, dirigida al Ayuntamiento de Cantillana, relativa al mal estado de un solar. Pasividad municipal.
- **Queja 18/5936**, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a obstrucción de paso público entre urbanizaciones que obliga a enorme rodeo a escolares y resto de ciudadanía.

1.17. Vivienda

1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.17.2.1. Desahucios

...

En nuestra supervisión de la actuación de las administraciones públicas, hemos podido constatar que, dada la insuficiencia de parque público residencial, especialmente de viviendas públicas en alquiler destinadas a las familias con menores recursos económicos de nuestra Comunidad, **solo en casos muy puntuales se ha podido garantizar el acceso a una vivienda pública**, como le ocurrió a Fernando en el



municipio de Sayalonga en Málaga en la [queja 20/7032](#) y a Lourdes en Baeza en la [queja 21/0500](#). De hecho, es frecuente que los ayuntamientos a los que nos dirigimos nos trasladen su disconformidad por el hecho de que no exista ninguna vivienda pública de titularidad autonómica en sus municipios, o en caso de existir, de la falta de construcción de nuevas viviendas al menos desde la crisis económica del año 2008.

En términos generales, hemos podido comprobar que, a pesar de la insuficiente dotación de personal, **los servicios sociales comunitarios y las oficinas municipales de derecho a la vivienda han hecho un esfuerzo impropio por atender estas situaciones**, siendo las medidas adoptadas más frecuentemente, además del asesoramiento sobre los recursos existentes, **la intermediación con la propiedad de las viviendas para alcanzar un acuerdo, la concesión de ayudas para un nuevo alquiler, el acceso a viviendas compartidas o albergues o el pago de un hostel por un tiempo limitado**.

...

Por el contrario, **hemos debido formular en este año 2021 varias Resoluciones a administraciones locales** que, bien no estaban ejerciendo de forma efectiva las competencias previstas en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, de intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de estarlo y de coordinación con los servicios públicos de vivienda, o bien no nos habían informado adecuadamente al respecto.

Ese fue el caso de la [queja 19/0046](#). Susana nos exponía, textualmente, que había dejado de pagar el alquiler tras ser informada por el juzgado de que la propiedad no estaba abonando la hipoteca. Posteriormente se separó de su ex marido y se quedó a cargo de sus tres hijos y desempleada, requiriendo ayuda de los servicios sociales. Sin embargo, ante el inicio de un procedimiento judicial de desahucio le habían indicado que no podían ayudarla a trasladarse a otra vivienda.

Tras admitirla a trámite como queja, el Ayuntamiento de Vélez-Málaga nos informó de las actuaciones realizadas por los servicios sociales comunitarios con Susana. En cuanto al desahucio, se trasladaba *"la disposición de proporcionarle el apoyo económico necesario, en base a lo que establecen las ordenanzas municipales al respecto, para buscar una solución habitacional alternativa"*, sin detallar en qué podría consistir dicha ayuda.

Tras no ser atendida nuestra nueva petición de informe, dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento para que desde los servicios sociales se valorase la situación familiar y económica de la familia afectada y las ayudas o recursos públicos concretos que se pudieran activar para facilitar su acceso a una vivienda en caso de que se ejecutase el lanzamiento. La Resolución fue aceptada, informándonos de la posible concesión de una ayuda económica de emergencia de hasta 1500 euros para la búsqueda de una alternativa habitacional.

...

Habitualmente nos encontramos en una misma familia, de hecho, con varios factores que inciden en su vulnerabilidad: desempleo de larga duración, falta de formación, discapacidad, menores, monoparentalidad, violencia de género... Para los servicios sociales comunitarios no son excepcionales estos casos, de gran complejidad y necesitados de un apoyo continuado, que precisan de estrategias de intervención a medio y largo plazo cuyos recursos y plazos temporales no son acordes a las soluciones rápidas que se precisan ante los lanzamientos de vivienda. **El reforzamiento de los servicios sociales comunitarios y especializados se revela por tanto como fundamental para garantizar el derecho a la vivienda**.

...

En la [queja 20/4152](#), un grupo de familias nos trasladaban su preocupación por el lanzamiento de las viviendas propiedad de la Sareb en las que residían sin título legal en Sanlúcar de Barrameda. Contaban que ocuparon estas viviendas, abandonadas desde hacía años, al no disponer de recursos económicos suficientes para acceder a una vivienda en el mercado libre ni cumplir los requisitos habituales para ello.

Según referían, se habían dirigido tanto a los servicios sociales como al ayuntamiento solicitando una solución a su problema de vivienda. Admitida la queja a trámite solicitamos varios informes al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda, cerrando finalmente la actuación al confirmar que por parte de la administración municipal se estaba prestando una atención adecuada a las familias.



Así, se nos informó de que por parte de los servicios sociales comunitarios y la Oficina de Vivienda Digna, se había ofrecido a aquellas unidades familiares que habían entregado toda la documentación requerida y cumplieran los requisitos para ello ayuda en búsqueda de una nueva vivienda, ayuda municipal de fianza y primer mes en la nueva vivienda de alquiler y hasta 6 meses de ayuda al alquiler (abonada al dueño del inmueble). Asimismo se indicaba que se habían mantenido varias reuniones con la Sareb en las que se había acordado que se podrían suspender los lanzamientos de aquellas familias que se encontrasen en vulnerabilidad o riesgo de exclusión social hasta poder cerrar la negociación con esta entidad para un posible alquiler social.

...

Sin embargo, debemos mencionar dos quejas relativas a los procedimientos de desahucio instados por AVRA por la ocupación sin título habilitante de viviendas de su titularidad en Almería capital ([queja 19/3200](#) y [queja 19/3700](#)), respecto a las que ya hicimos referencia en nuestro Informe Anual 2020.

Las resoluciones formuladas tanto a AVRA como al Ayuntamiento de Almería, a fin de que se coordinasen para que los desalojos no se ejecutasen hasta que las familias de Aissa y Fátima dispusiesen de alternativa habitacional no han sido aceptadas, en la medida que los desahucios se llevaron a cabo, desatendiendo además las respectivas peticiones formuladas por el Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESC) a España de suspender los desalojos mientras los casos se encontraran pendientes de examen por el Comité.

AVRA desatendió por tanto nuestras resoluciones y las peticiones del CESC y en su respuesta nos insistía en la legalidad del procedimiento, sin que ni por parte de AVRA ni del Ayuntamiento de Almería se haya detallado ninguna coordinación a fin de garantizar que Aissa, Fátima y sus familias disponían de alternativa habitacional.

Asimismo, de las respuestas del ayuntamiento en ambos expedientes se observaba un desacuerdo entre la Delegación de Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana y el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de Almería sobre la vulnerabilidad de las familias y la procedencia de autorizar la excepcionalidad para su acceso a la vivienda, e incluso en el caso de Aissa los servicios sociales solicitaron expresamente a AVRA una paralización del desahucio durante un mínimo de tres meses para procurar una alternativa habitacional a la familia, petición que no se atendió. Por ello, hemos reiterado las Resoluciones formuladas al ayuntamiento, encontrándonos a la espera de respuesta.

...

La [queja 20/5927](#), sin embargo, requiere que nos detengamos. Esta Institución es plenamente conocedora de múltiples programas llevados a cabo por Emvisesa para la gestión de su parque público residencial, como la protección a sus familias inquilinas con pocos recursos, la atención a la ciudadanía por parte de la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda, o la resolución de conflictos mediante los servicios de mediación, así como tenemos sobrado conocimiento de la buena coordinación existente con los servicios sociales comunitarios en los cientos de expedientes anuales que se tramitan por la citada Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda. En este caso concreto, no obstante, consideramos que la ejecución del desahucio y la coordinación con los servicios sociales no fue acertada por las razones que a continuación se detallan.

Rocío nos contaba que fue desahuciada a finales de 2020 de la vivienda titularidad de Emvisesa en la que residía tras ser propuesta como adjudicataria por excepcionalidad por estar en situación de emergencia social. Manifestaba que adeudaba una cantidad superior a 4000 euros, si bien alegaba que los únicos ingresos de la familia se limitaban a una pensión no contributiva por invalidez de 398 euros, con los que tenía que sostener a sus tres hijos, dos de ellos mayores de edad y a una hija de 16 años que presentaba diversos problemas de salud física y mental. Asimismo nos contaba que era víctima de violencia de género.

Nos trasladaba que por parte de Emvisesa se había iniciado un expediente de protocolo de convivencia por conflictos con el vecindario e incumplimientos de sus obligaciones como adjudicataria, que había finalizado en desahucio a pesar de que la situación había mejorado. Al desalojar la vivienda, los servicios sociales les ofrecieron el traslado a un piso compartido, posibilidad que rechazó por las dificultades para compartir vivienda debido a sus trastornos psicológicos.



Por ello, ella y su hija menor fueron alojadas en un hostel a cargo de los servicios sociales, que también le ofrecieron una ayuda puntual para fianza y pago del primer mes del alquiler, si bien no podía acceder a ningún alquiler al no disponer de estabilidad económica. Por ello, desde que dejaron el hostel rotaban entre casas de familiares y amigos.

En la información que nos remitieron Emvisesa y el Ayuntamiento de Sevilla se detallaba la delicada situación personal y familiar en la que se encontraba Rocío en el momento de la adjudicación de la vivienda, que previsiblemente influyó en los problemas de convivencia surgidos en una promoción en la que también residían otras familias con escasez de habilidades para las relaciones en comunidad.

Una situación conflictiva que al parecer se normalizó en el año 2018, constatando los servicios sociales una importante mejoría de la interesada en varias esferas. Por otra parte, acumulaba una deuda por impago de la renta de alquiler y, a pesar de los requerimientos que se le habían efectuado, mantenía el enganche ilegal de los suministros de electricidad y agua, situación que llevó al Consejo de Administración de Emvisesa a acordar la resolución del contrato e inicio de actuaciones para la recuperación de la vivienda.

A juicio de esta Institución, las circunstancias de la familia y su evolución favorable en los últimos tiempos aconsejaban como mínimo suspender de forma temporal el desahucio, mientras proseguía la intervención social. La pérdida de la vivienda y por tanto de una mínima estabilidad necesaria, en cambio, ha influido de forma muy negativa en la situación de la interesada y las posibilidades de intervención con ella.

Por otra parte, un informe de los servicios sociales en el que se instaba a la suspensión del desahucio tuvo entrada en Emvisesa cinco días después del desalojo, por lo que el trabajo conjunto de los servicios sociales y la empresa municipal de vivienda no se llevó a cabo de forma adecuada.

Por último, recordamos a Emvisesa la normativa y jurisprudencia nacional e internacional relativa al interés superior de las personas menores. En particular, citábamos las recientes sentencias del Tribunal Constitucional 113/2021, de 31 de mayo de 2021 y 178/2020, de 14 de diciembre, concluyendo que **cuando se produce el desahucio de familias con menores a cargo, el interés superior de estos debe ser el factor fundamental a tener en cuenta a la hora de decidir si se practica el mismo, el modo y condiciones en que ese se realiza, así como las ayudas posteriores a las familias que se han quedado sin hogar.**

En consecuencia, hemos formulado una Recomendación **para que se revise el protocolo de coordinación entre el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y Emvisesa de forma que no se produzca ningún desahucio de una vivienda pública sin disponer de informe de servicios sociales** y, en caso de que se proponga por estos la suspensión o aplazamiento del desahucio, se estudie expresamente y resuelva de forma motivada por dicha empresa municipal de vivienda, aplicando a tal fin la normativa y jurisprudencia nacional e internacional en la materia.

Asimismo, hemos dirigido una Sugerencia a ambos organismos a fin de que se adopten todas las medidas necesarias para que se pueda proponer a esta familia como adjudicataria de una vivienda por vía de excepcionalidad, habida cuenta su situación de vulnerabilidad y del informe de servicios sociales que instaba a la suspensión del lanzamiento. Por último, una Sugerencia para que por parte del Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla se revise el protocolo de acceso a vivienda pública de excepcionalidad, eliminando la exclusión en caso de haber sufrido un desahucio de una vivienda pública. De la respuesta de ambos organismos dejaremos constancia en nuestro próximo Informe Anual.

...

Queremos asimismo destacar la **gran labor que se está haciendo en este mismo sentido tanto por las oficinas municipales de vivienda como por las oficinas provinciales de defensa de la vivienda de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio.** Un ejemplo de ello lo constituye la **queja 20/0296**. Alberto nos contaba que fue desahuciado de su vivienda en el año 2011, teniendo que irse a vivir junto a su mujer y sus dos hijos menores de edad a casa de su madre, donde se encontraban en situación de hacinamiento.

Tras varias actuaciones con el Ayuntamiento de Córdoba, pudo acceder a una vivienda de titularidad bancaria de la que se tenía que marchar, puesto que tras la finalización del contrato de arrendamiento exigían como requisito para renovarlo el aumento de las cuotas arrendaticias a una cantidad imposible de afrontar. Admitida la queja a trámite, por parte del Ayuntamiento de Córdoba se nos informó de la



intermediación que se estaba realizando con la entidad, que finalmente accedió a la condonación de la deuda acumulada y la renovación del alquiler, sin aportar fianza, aval, ni la primera mensualidad.

...

1.17.2.2. Necesidad de vivienda

...

A la vista de nuestra experiencia, hemos de concluir que **los poderes públicos no han sido capaces de cumplir con el mandato constitucional y estatutario de promover las condiciones y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.**

El propio Parlamento Europeo, en su Resolución de 21 de enero de 2021, sobre el acceso a una vivienda digna y asequible para todos (2019/2187(INI)), pidió a la Comisión y a los Estados miembros que «aseguren de que el derecho a una vivienda adecuada sea reconocido y ejecutable como un derecho humano fundamental mediante disposiciones legislativas europeas y nacionales aplicables» y que conviertan la vivienda en una de las piedras angulares del plan de acción sobre el pilar europeo de derechos sociales (PEDS) proclamado por el Consejo Europeo, el Parlamento Europeo y la Comisión Europea en noviembre de 2017.

Sin embargo, ni las políticas públicas ni la inversión presupuestaria han estado a la altura del mandato y de las necesidades de una población que se ha enfrentado a dos crisis económicas consecutivas, **descargando la responsabilidad de hacer frente a las situaciones más dramáticas sobre unos servicios sociales saturados y exhaustos.**

En efecto, los servicios sociales comunitarios sí cuentan a menudo con la posibilidad de conceder **ayudas puntuales para el pago de deudas del alquiler**, con el fin de permitir la permanencia de las familias en las viviendas, **así como ayudas para acceder a una nueva vivienda** (habitualmente pago de la fianza y uno o varios meses de renta), siempre que se cumplan los requisitos previstos en las ordenanzas y reglamentos municipales. El problema, como apuntamos en el apartado anterior, es que la gran mayoría de personas que llegan a esta situación no cumplen los requisitos, cada vez más exigentes, para la firma de un contrato de alquiler.

Para definir las políticas de vivienda resulta trascendental conocer las características del parque residencial y de las necesidades sociales en cada población, por pequeña que sea. Este año 2021 **hemos seguido realizando actuaciones cuando hemos detectado que algún municipio no había establecido o no tenía operativo el correspondiente Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, a pesar de la obligación establecida en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

Aun cuando no haya vivienda pública disponible, estos instrumentos son fundamentales para que los ayuntamientos y la administración autonómica puedan tener un conocimiento adecuado de las necesidades de vivienda y definir en consecuencia la política municipal y autonómica de vivienda protegida y suelo y de apoyo a la conservación, mantenimiento, rehabilitación y calidad del parque de viviendas existente. Además, 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 y de las delegaciones territoriales en la materia.

...

Sin embargo, como apuntamos en el apartado anterior, en la mayoría de las ocasiones **la insuficiencia de vivienda pública no permite la adjudicación de vivienda ni siquiera en los casos de necesidad más imperiosa**, trasladándonos las administraciones locales, especialmente aquellas de pequeño y mediano tamaño, su impotencia por la falta de viviendas en sus respectivos municipios para hacer frente a estas situaciones. El recurso a ayudas para un nuevo alquiler -puntual o de varios meses de duración- es, por tanto, prácticamente la única herramienta con la que cuentan para dar respuesta a sus vecinos y vecinas.

En Córdoba, la empresa municipal de la vivienda **VIMCOSA dispone de un plan de ayuda al alquiler de un año de duración**, de la que fue beneficiaria Cynthia. Nos refería que era víctima de violencia de género, tenía dos hijos menores, era demandante de vivienda desde hacía diez años y no podía hacer frente al



alquiler con su exiguo salario. Admitida la queja a trámite, los informes municipales nos detallaron las actuaciones realizadas con esta familia por los servicios sociales comunitarios e informaban que estaba en lista de espera de vivienda por vía de excepcionalidad. A fin de aportar una solución a su problema habitacional se le aprobó dicha ayuda y se incorporó a un programa de inclusión laboral (queja [20/5265](#)).

Algunos municipios de menor tamaño también han logrado establecer programas de ayudas al alquiler a familias vulnerables de duración prolongada. Podemos citar el caso de La Rinconada, cuyo Programa Municipal de Ayudas al Alquiler abona el 50% de la renta durante un año, acumulable a otras ayudas establecidas por otros organismos, como la concedida a Cristina en la queja 21/7546.

Uno de los programas de ayuda al alquiler más consolidados en nuestra comunidad es el del Instituto Municipal de Vivienda de Málaga (IMV) que ha aprobado varios planes que contemplan el pago de un porcentaje del alquiler de la vivienda habitual de familias en situación de exclusión social y con necesidad urgente de vivienda, desde uno a cuatro años, dependiendo del plan, siendo las familias las encargadas de la búsqueda de vivienda. Algunos de los planes, sin embargo, se dirigían exclusivamente a atender situaciones de urgencia motivada por la pérdida o posible pérdida sobrevenida de la vivienda habitual, circunstancias que muchas familias con necesidad de vivienda no reúnen.

...

1.17.2.3. Ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados

1.17.2.3.2. Convocatoria 2018

...

Finalmente, varias personas se dirigieron a esta Institución exponiendo que presentaron sus solicitudes en los primeros días de la convocatoria y en la tramitación de la queja con la correspondiente delegación territorial pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de la misma se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

La cuestión es relevante por cuanto la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva. Ciertamente las personas interesadas disponían de la posibilidad de remitir a la Consejería mediante correo electrónico copia de su solicitud donde se visualizase la fecha, dirección y número de entrada, pero consideramos que esta posibilidad no obsta para que por parte de los diferentes registros públicos la remisión de las solicitudes a los organismos competentes se deba llevar a cabo con la mayor diligencia y rapidez posible.

Es más, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé que «Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.»

...

1.17.2.3.3. Convocatorias de ayudas al alquiler para personas con ingresos limitados para hacer frente al impacto de la COVID-19

...

Por otra parte, en las bases reguladoras de la convocatoria de “ayudas a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables” se establecía que las solicitudes se presentarían de manera telemática por los servicios sociales comunitarios en nombre de las personas interesadas. En el municipio de La



Zubia en Granada, sin embargo, Sonia nos contaba que en los servicios sociales le habían indicado que no podían realizar dicho trámite al carecer de firma electrónica. Por ello debimos formular una Resolución al Ayuntamiento, que se encuentra pendiente de respuesta, en el sentido de que se den las órdenes oportunas y dispongan los medios necesarios para que el personal funcionario municipal cuente con la firma electrónica y el certificado de empleado público que les identifique y habilite, entre otras cuestiones, para poder firmar en nombre de las personas interesadas en las circunstancias en las que las diversas normas aplicables así lo permitan; así como para que se cree y mantenga actualizado un registro, u otro sistema equivalente, donde conste el personal funcionario habilitado para este tipo de identificación o firma, así como el alcance de la mencionada habilitación ([queja 20/6612](#)).

1.17.2.4. La gestión del parque público de viviendas

Ante el Defensor del Pueblo Andaluz se plantean **quejas relacionadas con la gestión del parque público** titularidad tanto de AVRA como de los ayuntamientos y sus empresas municipales de vivienda, por cuestiones como la existencia de viviendas públicas vacías, solicitudes de permuta de vivienda por la inadecuación de las viviendas protegidas a las circunstancias actuales de las familias, deficiencias en la conservación y mantenimiento de viviendas públicas en arrendamiento, impago de las cuotas de comunidad en edificios de viviendas públicas en régimen de arrendamiento tanto por las personas adjudicatarias legales como por las ocupantes sin título, con los problemas derivados de falta de mantenimiento de servicios e instalaciones comunes, etc.

Las **difíciles condiciones de convivencia que se dan en algunas de las barriadas de viviendas de promoción pública en alquiler** también son objeto de queja ante esta Institución. De hecho, cada vez con más frecuencia las solicitudes de permuta de viviendas se debe a los problemas de convivencia vecinal causados por peleas en el vecindario, bien por sentirse directamente amenazadas, bien por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos e hijas. En la Resolución ya citada de 21 de enero de 2021 del Parlamento Europeo, sobre el acceso a una vivienda digna y asequible para todos, ya reseñada, se señala a este respecto que «el derecho a la vivienda no debe definirse de manera restringida como acceso a una vivienda social, sino en un sentido más amplio, como **derecho a vivir en un hogar en paz, con seguridad y dignidad**».

Consideramos por ello que es fundamental la elaboración de **protocolos de intervención mediante mediación comunitaria por parte de las administraciones titulares de estas viviendas**, así como que tras la adjudicación se realizase un correcto seguimiento con **medidas de acompañamiento social** a las personas adjudicatarias, con el fin de que las políticas públicas de vivienda sean también **herramientas de integración social y convivencia vecinal**.

En estos casos, recabamos información acerca de qué actuaciones se están realizando para preservar la seguridad ciudadana y respecto a si las personas que son causantes de los problemas de convivencia son las adjudicatarias de la vivienda en cuestión. En las respuestas de la Administración titular se nos suele trasladar la intervención social o mediación que se haya realizado por el personal de servicios sociales o de la propia empresa municipal de la vivienda o AVRA.

En función de las actuaciones que se hayan realizado, de si ha mejorado la situación y de la gravedad de los problemas de convivencia, proseguimos las actuaciones insistiendo en que se adopten las medidas necesarias a fin de garantizar la pacífica convivencia y la seguridad en el inmueble. Aunque las solicitudes de permuta raramente pueden ser atendidas, sí nos consta que en casos de conflictividad vecinal grave se ha tratado de posibilitar el cambio o permuta solicitada.

Como ejemplos de quejas con esta problemática que hemos concluido por encontrarse en vías de solución podemos citar las siguientes:

En la [queja 20/5479](#), Inmaculada nos trasladaba lo siguiente: *"Desde el pasado mes de julio la vivienda (...) fue ocupada por un número indeterminado de personas. Los problemas de convivencia con ellos son dos principalmente: las peleas, golpes, gritos, rotura de cristales, ... casi todas las noches a altas horas; y, por otro lado el lanzamiento de sus propias heces hacia un patio trasero (...). En plena pandemia como estamos, en la que las condiciones higiénicas son muy importantes, es un foco de infección e insalubridad".*



Admitida la queja con la Entidad Local Autónoma de Ventas de Zafarraya, nos confirmaban la situación y afirmaban haber trasladado la misma a la entidad financiera propietaria de la vivienda, sin que tuvieran conocimiento de que se hubiera realizado alguna actuación al respecto. Aunque se trataba de una empresa privada, nos dirigimos a ella apelando a su colaboración en relación con las medidas que se pudieran adoptar en aras a garantizar de una manera eficaz y eficiente la seguridad y salubridad de las personas vecinas del inmueble. En la comunicación remitida por dicha entidad nos trasladaban que se había presentado escrito en el juzgado correspondiente solicitando que se acelerara el procedimiento de desalojo de la vivienda y que estaban haciendo todo lo posible para solventar la situación.

La queja 21/2674, relativa a problemas de convivencia y mantenimiento de una promoción de vivienda públicas en arrendamiento de Emvisesa, también fue finalizada al comprobar que esta empresa pública estaba aplicando su "protocolo de convivencia" y que, a pesar de que el mantenimiento corresponde a las comunidades de arrendatarios, en el caso de algunas promociones, como esta, se venía asumiendo las reparaciones de muchos desperfectos.

En la queja 19/0377, debimos formular una Resolución al Ayuntamiento de Dos Hermanas por la falta de respuesta a la petición de informe formulada por esta Defensoría en relación con las actuaciones llevadas a cabo respecto a la permuta de vivienda solicitada.

En otro orden de cosas, a esta Institución le preocupa enormemente el importante **problema que supone la existencia de barreras arquitectónicas y falta de accesibilidad en las viviendas** que impiden que personas que tienen movilidad reducida o problemas de salud puedan entrar y salir de sus propias casas con libertad e incluso, que se encuentren prisioneras en ellas, resultando más grave cuando se trata de viviendas públicas.

Por ello, son de aplaudir las diferentes iniciativas que las administraciones públicas llevan a cabo para paliar estas situaciones, como los programas dirigidos a subvencionar la eliminación de dichas barreras, o bien a facilitar los cambios de vivienda a las personas afectadas, si bien en la práctica existe una gran dificultad para llevar a cabo una permuta, al ser preciso que dos familias adjudicatarias de viviendas en régimen de arrendamiento de la misma empresa pública o administración estén interesadas en intercambiarlas, o bien para que quede disponible una vivienda que se adapte a las necesidades de la unidad familiar.

En este sentido, este año 2021 hemos podido dar por finalizadas por encontrarse en vías de solución la queja 20/5754 en Huelva, la queja 21/3896 en Guadix y la queja 21/0502 en Húscar, en los tres casos mediante la instalación de dispositivos como sillas o plataformas salvaescaleras.

Como ejemplo de una queja relativa a **deficiencias en el mantenimiento de una vivienda pública** tramitada este año 2021, podemos citar la queja 21/5972, relativa a las deficiencias en la preinstalación de sistema de aire acondicionado en vivienda de Emvisesa, la cual finalizamos al comprobar que el problema había quedado solucionado.

...

1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda

Hemos de hacer especial referencia a la queja 17/2250, sobre la **situación de exclusión y desmantelamiento de la barriada de los Asperones de Málaga**, de la que desde entonces se ha venido llevando a cabo un continuo seguimiento. A lo largo de este año 2021 se nos ha informado de las actuaciones que se han venido realizando con la colaboración de varias administraciones de diferentes niveles de competencia en una nueva etapa con el objetivo final de conseguir la erradicación de la barriada y el realojo de todos los residentes en viviendas dignas en otras áreas de población, bajo la premisa de que para el éxito del proyecto se requiere la efectiva integración de estas familias en sus nuevos entornos de residencia. A tal fin se ha constituido una Mesa Técnica con representación, por parte de la Junta de Andalucía.

De las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; Empleo, Formación y Trabajo Autónomo; Educación y Deporte; Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, así como la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA); por parte del Ayuntamiento de Málaga, del Área de Derechos Sociales y el Instituto Municipal de la Vivienda; y por último de la Diputación Provincial.



La primera fase, de diagnóstico, abarcaría seis meses y supondría un estudio pormenorizado de la situación de cada familia, estableciendo una prelación -atendiendo a distintos criterios técnicos- de familias que tienen mas urgencia y también más capacidad para la integración social.

En consecuencia, hemos procedido a suspender nuevamente las actuaciones en este expediente, sin perjuicio de que pasado un tiempo prudencial, retomemos las mismas con la finalidad de efectuar un continuo seguimiento de las decisiones y acuerdos que se vayan alcanzando para que la total erradicación de la Barriada de Los Asperones sea una realidad a corto o medio plazo y que familias como la de Rosario (queja 20/3711), que reside con sus dos hijos pequeños y su actual pareja en la vivienda de sus padres sin condiciones de habitabilidad pueda acceder a una vivienda digna y adecuada.

...

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. En las siguientes quejas debimos formular resoluciones a administraciones locales por la falta de respuesta expresa a los escritos presentados: en la queja 17/5685 al Ayuntamiento de Mengíbar, en la queja 19/5594 al Ayuntamiento de Sevilla, en la queja 19/5790 y 19/5790 al Ayuntamiento de Córdoba, y en la queja 19/6922 al Ayuntamiento de Vera.

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

1.17.3.2. Resoluciones no aceptadas

- Queja 17/1421, dirigida al Ayuntamiento de Estepa, relativa a irregularidades ocupación y uso de vivienda protegida propiedad de AVRA, Estepa.

- Queja 18/3686, dirigida al Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería, relativa al desahucio de vivienda de AVRA en la barriada de La Fuentecica (Almería).

- Queja 18/3687, dirigida al Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería, relativa a desahucio administrativo de vivienda de AVRA en la barriada de La Fuentecica (Almería).

- Queja 18/3688, dirigida al Área de Familia, Igualdad y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Almería, relativa al desahucio de vivienda de AVRA en la barriada de La Fuentecica (Almería).

...

- Queja 19/4665, dirigida al Ayuntamiento de Espartinas, relativa a lanzamiento inmueble- familia monoparental con un menor.

- Queja 20/4133, dirigida al Ayuntamiento de Úbeda, relativa al desahucio de vivienda ocupada de AVRA.

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

01 A debate

La racionalización de los procedimientos electrónicos en los procesos selectivos de acceso al empleo público

Una necesidad urgente

Durante el año 2021 se han seguido recibiendo en el Defensor del Pueblo Andaluz numerosas quejas que continúan poniendo de manifiesto diversas cuestiones que se vienen produciendo en relación con la utilización de medios electrónicos en los procedimientos de acceso al empleo público, y que terminan afectando a los derechos de las personas que participan en los mismos.

La implantación de la denominada “**administración electrónica**” ha facilitado la adecuación de las Administraciones Públicas a los nuevos usos y modos de relación de la sociedad, favoreciendo el acceso electrónico a los servicios públicos por parte de la ciudadanía, que se ha configurado como un derecho de esta en sus relaciones con el sector público y que genera la correlativa obligación para las entidades públicas de dotarse de los medios y adoptar las medidas que se precisen para posibilitar su ejercicio efectivo.

La utilización de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, si bien debe de facilitar una tramitación más ágil, transparente y con menor carga burocrática, debe asegurar, igualmente, el respeto a las debidas garantías que deben observarse por la Administración en el desarrollo de estos procedimientos. Quiere ello decir, que el uso de los medios electrónicos debe realizarse del modo más garantista posible del interés general que resulta afectado, en este caso, el **acceso al empleo público**.

Sin embargo, como se pone de manifiesto en las quejas dirigidas a esta Defensoría, la utilización de los medios electrónicos en este tipo de procedimientos no siempre se realiza de forma garantista por la Administración.

Entre estos casos, hemos de destacar las numerosas **quejas por personas participantes en los procesos selectivos de acceso a puestos de profesorado** de la Consejería de Educación y Deporte, en las que denunciaban que, tras cumplimentar telemáticamente la solicitud dentro del plazo establecido y abonar las tasas, fueron finalmente excluidas al no haberse completado el proceso de firma electrónica y, consiguientemente, la presentación en el Registro electrónico de dicha Consejería.

Errores que, en no pocos casos, pueden estar motivados, además de por problemas técnicos de difícil demostración, por las evidentes dificultades inherentes al desarrollo de estas primeras convocatorias tramitadas electrónicamente, a lo que se une la lógica impericia de muchas de las personas que participaron y que tuvieron consecuencias muy perjudiciales para ellas al considerarse por la Administración que no se había culminado el trámite de presentación de la solicitud en el plazo establecido en las bases.

Para esta Defensoría, la cuestión planteada no alberga ninguna duda y debe resolverse aplicando el art. 68 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, que establece el **deber de la Administración de dar un plazo de 10 días para subsanar las solicitudes** a las que faltara la firma del solicitante o algún otro de los requisitos esenciales determinados en el art. 66.1 de dicha Ley.

Y, más aún, cuando en los aplicativos informáticos que sirven de soporte al desarrollo de estos procedimientos tramitados electrónicamente, como así se reconoce por la Administración educativa, queda constancia, a través de la **huella digital**, de la voluntad de estas personas de participar en el proceso selectivo y de aportar la documentación correspondiente. A pesar de ello, en algunos casos, bien por fallos técnicos puntuales de difícil prueba, o por errores motivados por la inexperiencia de personas poco acostumbradas a la tramitación electrónica de documentos, finalmente no se pudo realizar el trámite final de firma electrónica en el plazo límite establecido para ello.

En estos casos, a través de la oportuna Resolución, esta Institución recomendó a la Administración que procediera a conceder el plazo de subsanación previsto legalmente, a la vez que se le sugería que, en las



próximas convocatorias, se contemplara expresamente en sus bases la posibilidad de subsanación cuando sucedieran este tipo de incidencias.

Estos aspectos de la Resolución no fueron aceptados por la Consejería al considerar que, en estos casos, si no se cumple el trámite final de firma electrónica no cabe considerar presentada la solicitud en el Registro electrónico y, por tanto, interpreta que ello constituye una absoluta falta de presentación de la solicitud, no procediendo la concesión de plazo alguno de subsanación.

Esta decisión de exclusión definitiva de estos opositores en dichos procesos selectivos fue recurrida judicialmente por algunos de ellos, siendo desestimada en primera instancia su pretensión por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

No obstante, al plantearse recurso de casación, el Tribunal Supremo en su Sentencia núm. 762/2021, de 31 de mayo, estimó el mismo, reconociendo con unos argumentos similares a los que se contenían en la Resolución formulada por esta Institución, el derecho de los recurrentes a que la Administración de la Junta de Andalucía les diera el plazo de subsanación de 10 días para corregir la falta de firma electrónica y registro de la solicitud.

Esperemos que tras esta Sentencia la posibilidad de subsanación de este tipo de errores en los procesos selectivos de tramitación electrónica convocados por la Consejería de Educación y Deporte sea asumido como un deber legal por la misma, y así se contemple en las bases reguladoras de las próximas convocatorias.

Más información en Informe Anual 2021. *Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.5.3. La utilización de medios electrónicos por las Administraciones públicas en los procedimientos administrativos de acceso al empleo público.*

02 Nuestras propuestas

Una escuela segura frente a la Covid-19

Una responsabilidad compartida entre las administraciones

La seguridad de los colegios ante los contagios por la pandemia ha constituido un objetivo de primer orden para las autoridades. Con tal propósito se han venido aprobando diversas iniciativas y documentos para el mantenimiento de los centros escolares relacionadas con la limpieza, higiene y desinfección dirigidas principalmente a los municipios responsables de dichas labores.

“Iniciativas y documentos para el mantenimiento de los centros escolares relacionadas con la limpieza, higiene y desinfección”

La competencia de los ayuntamientos en las labores señaladas no resulta cuestionable. La Ley de Bases de Régimen Local, la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local o la propia Ley de Educación reconocen la obligación de las corporaciones locales en la conservación, mantenimiento y la vigilancia de los edificios escolares de educación infantil, primaria o especial.

Ahora bien, **¿tienen capacidad los ayuntamientos de pequeña entidad para atender estas funciones?**, ¿pueden asumir el incremento

de tareas de estas actividades impuestas para frenar la propagación de la pandemia? Nuestra experiencia nos inclina a responder negativamente ante estos interrogantes.

La descripción de un genérico concepto de mantenimiento y limpieza que han debido asumir las corporaciones locales ha tenido con las medidas anti-pandemia una mayor exigencia y complejidad; lo que se traduce indefectiblemente en gasto. Un gasto que si ya resultaba complicado hacer frente en condiciones de normalidad para municipios pequeños, ahora esta ardua labor se antoja casi imposible.



Para solucionar este reto hemos de centrar la mirada en las Diputaciones Provinciales encargadas de prestar apoyo y asistencia a los ayuntamientos de menor entidad y, previsiblemente, dotados de menor capacidad para responder a las exigencias que la normativa especial para luchar contra la pandemia ha regulado para los servicios educativos en sus respectivos municipios.

En este contexto, iniciamos una actuación de oficio preguntando a las ocho Diputaciones Provinciales de Andalucía sobre las actuaciones realizadas o previstas para ayudar a los ayuntamientos de menor entidad en las labores de limpieza y mantenimiento de los colegios.

Sus respuestas dibujan una situación compleja y diferenciada que dificultan elaborar unas conclusiones generales rigurosas. Pero, en todo caso, estamos convencidos de que debe encontrarse un espacio común para posibilitar el más eficaz cumplimiento de las exigencias definidas para los servicios de mantenimiento de centros educativos adscritos a los municipios gracias a la disponibilidad de vías presupuestarias autonómicas y provinciales.

Ciertamente las condiciones de seguridad, limpieza y mantenimiento de los centros docentes que se ven, lógicamente, acrecentadas para reforzar sus efectos de seguridad sanitaria, merecen su adecuada evaluación y asignación de recursos. Si tales funciones deben desplegarse dotadas de un especial desarrollo y refuerzo, correlativamente deberán adoptarse las medidas necesarias con su cobertura presupuestaria.

El criterio señalado nos ha llevado a dirigir una sugerencia a la Consejería de Educación y a las ocho Diputaciones Provinciales de Andalucía para que cuenten con vías de apoyo a los ayuntamientos en el incremento de sus responsabilidades de mantenimiento y limpieza de los colegios impuestas por las autoridades sanitarias para evitar la propagación de la pandemia ([queja 20/8282](#)).

Más información en *Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.1.*

Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información

Nadie duda hoy de que la brecha digital es **la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad.

“El reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital”

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles salir de la exclusión o, simplemente, seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de **unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos** y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital

para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **jornada de debate y reflexión** bajo el título “*Brecha digital. La nueva exclusión*”, que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.



Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título “Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia”.

Dichas propuestas iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital.**

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.**

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.

Barriadas sin luz

Un drama social que no cesa

Una vez más. Un año más. Un Informe Anual más, tenemos que denunciar que siguen produciéndose en Andalucía cortes en el suministro eléctrico que dejan sumidas en la oscuridad y sin este esencial servicio a familias, a bloques de viviendas y, a veces, a barriadas enteras.

Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva, pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma.

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando cómo se ha agravado el problema y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más enquistada en nuestra sociedad.**

“Denunciando la inaceptable vulneración de derechos que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma”

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la queja 19/2711 -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un pronunciamiento dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.

A la Delegación del Gobierno en Andalucía le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuere necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento,

así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

A la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) le hemos planteado que desarrolle planes de inspección específicamente dirigidos a intervenir en las viviendas públicas que se destinan a



plantaciones ilícitas de marihuana y evitar nuevas ocupaciones o nuevos usos fraudulentos; así como las que cuentan con enganches ilegales a fin de comprobar que mantienen unas condiciones de uso y habitabilidad adecuadas.

A la Dirección General de Energía le hemos pedido que impulse la realización de **una auditoría externa** para conocer el estado real de las redes eléctricas y de todas las instalaciones y equipamientos que intervienen en el suministro eléctrico, en todas las zonas donde se produce en mayor medida este problema de los cortes de luz. Y, en caso de que fuera necesario a la vista de los resultados obtenidos, que adopte las medidas necesarias para impulsar un plan extraordinario de renovación y mejora.

A la Federación Andaluza de Municipios y Provincias le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuenten con enganches ilícitos por problemas de **pobreza energética**, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

A Endesa como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo, le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

Todas estas propuestas las hemos trasladado a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma para que las tome en consideración, al tiempo que le hemos pedido una colaboración efectiva con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con las prácticas delictivas vinculadas al cultivo de marihuana, no solo mediante el ejercicio de las oportunas acciones penales, sino también adoptando medidas que ayuden a facilitar la labor policial contra esta lacra.

Las respuestas obtenidas muestran el interés de las entidades interpeladas por el problema planteado y por la búsqueda de soluciones, manifestando su acuerdo con las propuestas efectuadas por esta Institución y detallando las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus respectivas competencias.

No obstante, no apreciamos que ninguna de estas entidades asuman el liderazgo en la coordinación de esta tarea, que entendemos debe ser conjunta y a nivel de todo el territorio andaluz. Por ello, seguiremos insistiendo.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.1. Energía.

A vueltas con las agresiones al suelo no urbanizable en Andalucía

En nuestro informe anual correspondiente a 2019, mostrábamos nuestra preocupación de años por la persistencia de las agresiones que se vienen perpetrando 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, y la **ausencia de una respuesta adecuada por parte de los poderes públicos para preservar la disciplina urbanística y defender los valores medioambientales de nuestras zonas rurales**, por lo que iniciamos de oficio 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 de forma que estos dispongan de los recursos adecuados para garantizar la protección y defensa de su suelo no urbanizable.



Pues bien, a lo largo de 2020 y de 2021 hemos llevado a cabo su tramitación habiendo dado por definitivamente concluidas nuestras actuaciones a fecha de cierre de este Informe Anual.

Así, hemos recibido contestación de las 8 Diputaciones Provinciales a las que nos habíamos dirigido en las que en líneas generales se acoge de forma positiva nuestra **Resolución**, consistente en las siguientes recomendaciones:

"Recomendación 1: *Que, -ante las agresiones que sufre el suelo no urbanizable de nuestra Comunidad Autónoma por la ejecución de obras sin licencia con el consiguiente daño a sus valores ambientales y paisajísticos y dada la carencia de medios materiales y humanos con que los pequeños municipios pueden hacerles frente para paralizar, impedir y sancionar dichas infracciones urbanísticas- por parte de esa Diputación Provincial se organice un Servicio o Sección Específico suficientemente dotado para prestarles asistencia, asesoramiento y apoyo en materia de disciplina urbanística 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.*

Recomendación 2: *En todo caso, dada la competencia propia municipal en materia de disciplina urbanística, este servicio se prestará a los municipios que así lo soliciten mediante la aprobación de una norma provincial que regule los términos y requisitos de asistencia y las formas de financiación, que en cada caso correspondan, de acuerdo, al menos, con los criterios de atención preferente a los municipios de menor población y a los municipios de insuficiente capacidad económica y de gestión, así como la urgencia de la asistencia requerida y, en caso de estimarlo conveniente, mediante la suscripción de los correspondientes convenios de colaboración, determinando las funciones que asume el Servicio o Sección Provincial que, a nuestro juicio, deben ir más allá de la sola emisión de informes técnicos y jurídicos y conllevar un efectivo impulso en la instrucción, tramitación y ejecución de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística.*

Recomendación 3: *Por otra parte, dada la complejidad técnica que, especialmente para los Servicios Técnicos de los pequeños municipios, supone la aplicación de las medidas previstas en 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 y de las que prevé el anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio en Andalucía, resulta imprescindible extender la colaboración a prestar por las Diputaciones Provinciales (también por los Servicios de Inspección Urbanística de la Comunidad Autónoma) a la implantación de estas medidas que, previsiblemente, deben conllevar una mejora de la articulación de las actuaciones encaminadas a impedir nuevas edificaciones irregulares en el suelo no urbanizable.*

Recomendación 4: *De todas estas iniciativas, se deberá ofrecer amplia información y asesoramiento específico a los responsables municipales al objeto de que tomen debida conciencia de sus competencias propias en materia de disciplina urbanística y tengan conocimiento de la colaboración que las Diputaciones Provinciales y la Junta de Andalucía pueden prestarles en el ejercicio de estas competencias en sus respectivos términos territoriales.*

De esta Resolución se da cuenta igualmente a la Viceconsejería 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".

Por su parte, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, nos respondió diciendo que comparte el análisis realizado por esa Institución en relación con la protección del suelo no urbanizable en Andalucía. Asimismo, nos daba cuenta de que en el año 2020, a pesar incluso de las dificultades padecidas por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, el número de actuaciones inspectoras de la administración autonómica se ha incrementado un 12% respecto a 2019 y prácticamente llega a duplicar el número de expedientes tramitados en 2018 (incremento superior al 95% respecto a 2018).



Finalmente se nos comunicaba que en la línea de las Recomendaciones de esta Institución, y aprovechando el impulso de la Resolución, se iba a remitir un borrador de convenio a la mayor brevedad a las distintas diputaciones provinciales con objeto de mejorar la eficiencia de la gestión pública en el ejercicio de la disciplina urbanística, estableciendo un marco jurídico general de colaboración en disciplina urbanística entre la administración autonómica y las diputaciones provinciales.

En vista de todo ello, consideramos plenamente aceptadas nuestras recomendaciones con lo que esperamos que con las medidas adoptadas, tanto por las diputaciones provinciales como por la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio se siga avanzando en la protección y defensa del suelo no urbanizable de nuestra comunidad autónoma.

Más información en [subcapítulo C.1.16](#)

La defensa de la salud en el entorno rural

El sistema sanitario público es un servicio troncal para la sociedad, la salud, uno de los pilares del bienestar, un derecho social inestimable y los poderes públicos tienen, como todos sabemos, el deber de garantizar sus recursos y prestaciones.

La Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril, sienta entre los principios generales del Sistema de Salud, la extensión de la asistencia sanitaria pública a toda la población española y la igualdad efectiva en el acceso a ella y a las prestaciones sanitarias, especificando que la política de salud estará orientada a la superación de los desequilibrios territoriales y sociales (artículo 3).

En una sociedad globalizada como la de nuestra contemporaneidad, el sistema sanitario público ha de enfrentarse a retos generales que desafían su equilibrio y cuya superación forma parte de obligaciones a cargo de los responsables públicos. Estos retos, además, se manifiestan de forma más acusada en el medio rural y no olvidemos que en Andalucía existen 778 municipios, de los que 524 se comprenden en el concepto de "rural" (66,7%), habitados por el 17,3% de la población total (1.455.663 personas del total de 8.414.240).

Los datos del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía arrojan la importancia cuantitativa territorial del medio rural, de forma que la envergadura de la cuestión que analizamos exige poder contar con unos responsables públicos que no solo sepan ver las dificultades debidamente contextualizadas, sino que tengan la capacidad de darles una respuesta solvente y proyectada en el tiempo con profundidad, ya que, como en todos los aspectos de la vida, no podemos conformarnos con soluciones simplistas y a corto plazo que acaban formando parte misma del problema.

Así, aunque bajo la bandera de "la España vaciada" la necesidad de paliar las carencias que sufre el entorno rural viene siendo objeto de regulación normativa (Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del medio rural) y de anunciados Programas y propósitos de Estrategias nacionales y autonómicas, hasta la fecha parece tratarse de intenciones sin resultados apreciables en relación con la prestación del servicio público de salud en el medio rural.

Antes al contrario, la asistencia sanitaria pública en dicho entorno se ve constantemente amenazada y en peligro de extinción algunas de sus prestaciones, de manera que la población que pervive en municipios rurales va perdiendo paulatinamente acceso a unos servicios sanitarios que, entre otras carencias, cada vez cuentan con menor dotación de personal sanitario en sus dispositivos. Es más, en un círculo vicioso, la minoración del volumen de población de algunas zonas, que sobre el papel de las normas y Estrategias se dice querer combatir, es al propio tiempo el argumento contradictorio empleado por los gestores públicos andaluces para cuestionar el mantenimiento de algunos servicios sanitarios rurales, como los de urgencias de atención primaria, o para justificar incluso su supresión.

La escasez de médicos de familia y de pediatras, la atención sanitaria de urgencias, los medios para la dispensación de cuidados paliativos domiciliarios o la necesidad de coordinación sociosanitaria, entre otras cuestiones, que desde hace décadas conocemos en esta Institución, precisan de planificación y recursos acordes al territorio y al perfil de las personas que lo habitan.

En el territorio andaluz se anunció en julio de 2019 el diseño de una Estrategia frente al Desafío Demográfico (Acuerdo del Consejo de Gobierno de 9 de julio de 2019), que impulsaría la Consejería de



la Presidencia de la Junta de Andalucía en coordinación con otros departamentos, para afrontar retos como la despoblación, que se preveía dotar presupuestariamente con **2,5 millones de euros para la lucha contra la despoblación y 2 millones adicionales para el fomento del desarrollo económico y social** de las entidades locales de la comunidad y, si bien este proyecto no llegó a prosperar, desconocemos si contaba con previsiones concretas en materia de servicios sanitarios.

Nuevamente a mediados de 2021 se anunció la intención del Gobierno andaluz de aprobar de forma inminente la Estrategia Andaluza frente al Desafío Demográfico, entre cuyos ejes se encontraría una mejora de los servicios básicos, de acuerdo con las demandas concretas de la población andaluza aportadas por el Comité Coordinador integrado por miembros de todas las Consejerías. Tampoco en esta ocasión se ha consumado el propósito, entre cuyos objetivos específicos seguimos preguntándonos si se encuentran los esenciales servicios sanitarios en el medio rural.

Entretanto persisten enquistados problemas sanitarios como los citados, engrosados por nuevos retrocesos previsibles mientras no se adopten medidas que reviertan la inercia, mostrando que, en realidad, el problema de la "España vaciada" puede acabar transitando por el último tramo de su recorrido, por el final de un camino cuyo origen y evolución se anuncian desde largo.

Esta amenaza y la percepción de una falta práctica de respuesta para remediarla, ha llevado a las Defensorías de España a convocar unas Jornadas de Coordinación que tendrán lugar en 2022, con el objetivo de adoptar un posicionamiento común en defensa del derecho constitucional a la protección de la salud y de la igualdad efectiva en el acceso a la asistencia sanitaria pública y a las prestaciones sanitarias, instando al cumplimiento del mandato legal de implantar políticas públicas de salud que permitan superar los desequilibrios territoriales, resolviendo las carencias que a diario nos traslada la ciudadanía andaluza en relación con los servicios de salud públicos en el entorno rural.

Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial

Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andaluz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

"El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación"

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica,

que la ley recoge de forma expresa.



No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está evitando pleitos, alcanzando soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.

Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.

Así pues, el Defensor del Pueblo Andaluz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.
- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.

En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.



03 Mejorar las normas

Sí a la presentación electrónica de las ayudas al alquiler de vivienda

Pero con todas las garantías

Ese ha sido el supuesto de varias quejas tramitadas en 2021 en relación a solicitud de ayuda para el alquiler conforme a la Orden de 30 de octubre de 2018, por la que se convocan ayudas en régimen de concurrencia no competitiva, para el alquiler de vivienda habitual a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El denominador común de estas quejas se trata de que presentadas las solicitudes en diversos registros públicos, las mismas llegaron al organismo que había de tramitar el procedimiento, esto es, a la Delegación Territorial de la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del territorio correspondiente, bastantes días después de la fecha en la que fueron inicialmente presentadas o bien en el del Ayuntamiento del lugar de residencia, o bien en otro registro de la propia Consejería pero no en el propio de la Delegación Territorial competente.

Admitidas las quejas a tramite, pudimos comprobar que sus posibilidades de ser beneficiarias de estas ayudas al alquiler se habían visto muy reducidas, cuando no anuladas, por el **transcurso excesivo de días entre la presentación de la solicitud y su remisión al organismo competente**, cuando se trataba de otro lugar o registro de los previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, diferente a las correspondientes delegaciones territoriales o entidades colaboradoras, o a través del Registro Telemático Único de la Administración de la Junta de Andalucía o en la oficina virtual de la Consejería competente en materia de vivienda.

La cuestión es relevante por cuanto la fecha de presentación formal de la solicitud a efectos de su consideración para el inicio del procedimiento deviene en crucial al tratarse de un procedimiento de concesión de subvención de concurrencia no competitiva. Ciertamente las personas interesadas disponían de la posibilidad de remitir a la Consejería mediante correo electrónico copia de su solicitud donde se visualizase la fecha, dirección y número de entrada, pero consideramos que esta posibilidad no obsta para que por parte de los diferentes registros públicos la remisión de las solicitudes a los organismos competentes se deba llevar a cabo con la mayor diligencia y rapidez posible.

Es más, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, prevé que «Los registros electrónicos de todas y cada una de las Administraciones, deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

Por esta razón, hemos debido formular Resoluciones a varias administraciones. En la **queja 20/5335** dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Marbella, que ha sido aceptada, para que los documentos presentados en su Registro Público sean inmediatamente transmitidos de forma telemática a los organismos destinatarios.

En la **queja 20/0583** formulamos una Resolución a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en el sentido de que se revisara el procedimiento de remisión de documentación entre los registros de la Consejería, a fin de que se cumpla con la necesaria diligencia y eficacia exigible a los registros públicos. La resolución ha sido aceptada, procediendo a la revisión del protocolo de remisión de documentación física entre Registros.

Y, por último, en la **queja 20/1436** formulamos una Sugerencia al Ayuntamiento de Huelva para que se iniciase de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños que se haya podido ocasionar a las personas cuyas solicitudes no fueron remitidas en un plazo razonable a la Delegación Territorial, perdiendo la posibilidad de ser beneficiarias de las ayudas al alquiler solicitadas. Al cierre de este informe permanecíamos a la espera de respuesta.

Más información en Informe Anual 2021. *Capítulo 1.17. Vivienda, epígrafe 1.17.2.3.2. Convocatoria 2018.*



04 Atender las quejas

El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad

En la queja 20/7877, la persona reclamante nos decía que en el Boletín Oficial de la Provincia de Huelva de 19 de noviembre de 2020, **se habían publicado tres Ordenanzas que afectaban a la facilidad de aparcamiento de las personas con discapacidad.**

Una era la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria (páginas 6190 y ss.), cuyo artc. 2.1.f), que regula un supuesto de no sujeción, pudiera ser contrario a Derecho.

Lo afirmaba, dado que dejaba sin efectividad real la tarjeta que expide la Administración de la Junta de Andalucía para personas con movilidad reducida, al exigir requisitos formales y materiales que la normativa general no contempla, además de -en todo caso- discriminar a las personas con minusvalía que bien no son conductores y, además, no son usuarias de sillas de rueda o precisan dos bastones para deambular (ejemplos: muchas personas con la enfermedad de Alzheimer, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, etcétera).

La otra era la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las vías públicas municipales con limitación horaria (páginas 6197 y ss.), cuyo artc. 4.1.f) regulaba un supuesto de exclusión que pudiera ser contrario a Derecho por las mismas razones que en el caso anterior.

Además, continuaba diciendo la persona reclamante, hasta la entrada en vigor de estas ordenanzas, cuando menos de facto en la ciudad de Huelva, los vehículos para transportar personas con movilidad reducida en posesión de la tarjeta expedida por la Junta de Andalucía no tenían problemas como los que suscitaban las nuevas Ordenanzas.

Concluía invocando, una serie de disposiciones que entendía se vulneraban con la regulación municipal, entre otras:

"1. - Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Anexo II.

2. - Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

3. - Orden de 19 de septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía.

4. - Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (artc. 55 y 56).

5. - Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (artc. 30).

6. - Artc. 49 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

7. - Artc. 14 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

8. - Artcs. 10.3.16, 14, 24 y, 37.1.5 del Estatuto de Autonomía para Andalucía".

En virtud de lo anterior, solicitaba la apertura de un expediente de queja frente al Ayuntamiento de Huelva y que se instase a esta Corporación Local a que los preceptos mencionados de estas ordenanzas se modificasen para que se refieran directamente a los vehículos que transporten a personas titulares de la tarjeta para personas con movilidad reducida expedida por la Junta de Andalucía, sin mayores restricciones y sin necesidad de requisitos añadidos.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebra el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En



consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.10. Movilidad y Accesibilidad, epígrafe 1.10.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico.

La policía local, servidores públicos de un nuevo tiempo

La Covid-19 ha puesto de manifiesto multitud de incidencias entre la ciudadanía y los cuerpos y fuerzas de seguridad, siendo el papel de la Policía local de cada municipio fundamental para preservar la salud de la población.

Una población que se ha enfrentado a situaciones nuevas y ha dado muestras de una gran responsabilidad, lo que requiere de quienes tienen que velar por ello, de una gran profesionalidad para gestionar estos nuevos tiempos.

La imagen que la ciudadanía puede llegar a tener de su Policía local depende de sus actuaciones. Una percepción positiva de los cuerpos y fuerzas de seguridad y, en concreto de la Policía local, es fundamental para generar confianza en la opinión pública.

Sin embargo, este escenario no siempre ha sido así. Durante esta pandemia, hemos conocido buenas prácticas y el celo en el cumplimiento del deber de un Cuerpo que tiene la difícil tarea de estar presente en las calles de nuestros pueblos y ciudades, velando por el interés general. Pero también han sido numerosas las quejas que nos transmiten actuaciones de la Policía local que se alejan del papel que un servidor público debe mantener en tiempos tan difíciles.

La seguridad ciudadana es un pilar fundamental en la sociedad. Es importante ejercer los derechos y obligaciones en un marco jurídico garantista, donde la ciudadanía pueda sentir no solo el poder coercitivo, sino el de la información, el asesoramiento y si cabe el de la persuasión.

El artículo 5 de la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, recoge los principios básicos de actuación por los que se debe regir toda policía para que la imagen que tenga la ciudadanía sea la mejor posible.

Así se prevé que se ha de actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y en consecuencia sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión. Actuando con integridad y dignidad.

En el mismo artículo se hace mención a las relaciones con la comunidad, impidiendo cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral. Además de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procuran auxiliar y proteger.

En todas sus actuaciones proporcionarán información cumplida y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.

Cada pueblo y ciudad necesita una policía local cercana, con voluntad de servicio, que proteja el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantice la seguridad de las personas y bienes de cada ciudad.

Velar por la pacífica convivencia es una misión que debe ejercerse con transparencia, huyendo de prácticas abusivas e incluso aplicando la pedagogía como método de cercanía a la población.

Como indica Oscar Alba Martínez en la publicación titulada "La policía y los medios de comunicación", la policía que demanda la sociedad actual «se caracteriza por su carácter fundamentalmente civil y orientado al servicio de la comunidad». Una policía «cuya actividad vaya más allá de la represión del delito y que cuenta entre sus fines con la prestación de un buen servicio público orientado a la ciudadanía y a la resolución de sus problemas»

Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades.

Para que cada profesional pueda cumplir con sus competencias, las administraciones deben velar por una dotación del Cuerpo de Policía local adecuado a las necesidades de cada municipio, cubriendo las plazas vacantes como consecuencia de la renovación de las plantillas e implementando una formación orientada al servicio a la ciudadanía.



La administración autonómica ha de facilitar la coordinación supramunicipal de las policías locales andaluzas, tal y como tiene recogido en sus competencias en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2023.

06. Atención Ciudadana

Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo *"el cajón de sastre donde acaba todo"*.
- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.

Exceso de legislación / falta de desarrollo: *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables".* Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada"*

"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"



adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados". Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.

- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.
- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver la situación"*. Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y tallercitos"**.

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". *"Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales"*. Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.

Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso"*. *Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.*

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.