

40
años

dPA
defensor del
pueblo Andaluz

2.4

Resoluciones

**Resoluciones formuladas por el
Defensor del Pueblo andaluz en
2023**



2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas



2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

[Queja 21/7698](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora denuncia la demora en el reconocimiento del Grado de Dependencia de su madre, solicitada en marzo de 2019.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte resolución aprobando el programa individual de atención de la dependiente, dando efectividad al derecho correspondiente a su situación de dependencia.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten buenas prácticas administrativas en beneficio de la ciudadanía, dentro de la protección de sus derechos y libertades, para que no queden indefensas sus legítimas pretensiones, fundamentalmente la de recibir respuesta a sus solicitudes a la Administración de manera motivada.

[Queja 21/8644](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con aceptación de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona afectada expone la demora existente en su solicitud de cambio de centro a otra residencia en la provincia de Sevilla (Servicio de Ayuda Residencial) para su hermano, afectado por una Dependencia severa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Garantizar la transparencia del procedimiento de adjudicación de plazas en residencia para las personas en situación de dependencia, informando tanto de la existencia de

las denominadas “listas de espera”, como de la situación aproximada que pudieran ostentar con respecto al lugar que ocupan, así como de los tiempos medios de repuestas.

RECOMENDACIÓN: Optimizar los sistemas de información para que sea accesible el conocimiento de la situación de las listas de espera en cualquier provincia andaluza por los diferentes profesionales referentes de las personas dependientes y sus familias, con el único ánimo de que toda la información que afecte a este tipo de procedimientos esté disponible.

SUGERENCIA: Fomentar procedimientos ágiles y diligentes donde se protejan las relaciones humanas que sustentan y ofrecen bienestar a las personas en situación de dependencia, así como a sus familiares, como base de una atención digna de la persona en este ciclo vital.

Queja 22/1826

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia demora en la revisión del Programa Individual de Atención de su madre, afectada por un Grado III de gran dependencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dicte la Resolución de la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) de la persona dependiente, tomando como referencia que presentó su solicitud de revisión el pasado 20 de octubre de 2020.

SUGERENCIA: Consolidar la interoperabilidad organizativa de los sistemas de información que operen en el Sistema de Atención a la Dependencia, con la única finalidad de optimizar los tiempos de respuesta a la ciudadanía por parte de las Administraciones implicadas.

Queja 22/2959

- ▷ **Administración afectada:** Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja expone demora en la resolución de solicitud de traslado de expediente de dependencia de su madre, de Sevilla a Castilblanco de los Arroyos, por traslado de domicilio, para poder disfrutar del servicio que le corresponde por su situación de Gran Dependencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes de traslado entre localidades de una misma provincia o entre provincias andaluzas, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses.

RECOMENDACIÓN: para que se impulse el establecimiento de un procedimiento especial o se dé instrucciones para la elaboración de un protocolo interno que permita que estos traslados de domicilio dentro de la comunidad autónoma de Andalucía se resuelva en un plazo no más del estrictamente necesario, aprovechando la interoperabilidad entre las administraciones públicas y evitando la demora en trámites como el traslado de expedientes de dependencia desde la administración autonómica a los Servicios Sociales Comunitarios.

RECOMENDACIÓN: para que se analice lo ocurrido en el presente expediente de dependencia y se estudie la posibilidad iniciar de oficio reclamación por responsabilidad patrimonial, de conformidad con los artículos 32 a 35 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector

Público, atendiendo a la demora habida en el procedimiento y las necesidades que han quedado sin cubrir de una mujer de 98 años de edad y condición de gran dependiente.

[Queja 22/6633](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La parte promotora de la queja denuncia la demora en la resolución del Programa Individual de Atención de su padre, para que se le reconozca el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 22/8395](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Queja en la que la persona promotora expone la demora en la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) de su madre, propuesta para la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la segunda fase del procedimiento con la aprobación de la propuesta del programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/0046](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En trámite
- ▷ **Descripción de la actuación:** demora en el Programa Individual de Atención (PIA) de su marido, habiendo sido propuesta como modalidad de intervención más adecuada el servicio de unidad de estancia diurna, junto con el servicio de ayuda a domicilio complementario y el servicio de teleasistencia avanzada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación impulse la tramitación del procedimiento de dependencia de la persona afectada, requiriendo, de ser preciso la remisión de la propuesta de PIA elaborada por los Servicios Sociales Comunitarios, para hacer efectivo el recurso a favor del dependiente,

permitiéndose con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida.

[Queja: 23/0411](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** denuncia la demora en la valoración de la situación de dependencia de su hermana, de 72 años de edad, con un deterioro físico y cognitivo debido a su discapacidad psíquica de 65%, y empeorado de forma galopante requiriendo una persona las 24 horas del día.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que sin más dilación se impulse la solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia de la persona dependiente, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

[Queja 23/0640](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada
- ▷ **Descripción de la actuación:** demora en la valoración de la situación de dependencia de su madre, de 86 años de edad y diagnosticada de Alzheimer, así como la respuesta dada por la Administración ante tal demora.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente, evitándose así que se cumpla el temor trasladado por el promotor de que la persona dependiente fallezca antes de poder disfrutar del recurso correspondiente.

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de tres meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea una condicionante para los tiempos de tramitación.

[Queja 23/1708](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** En trámite, a la espera de respuesta de la Resolución.

- ▷ **Descripción de la actuación:** La reclamante denuncia la demora en la revisión del grado de dependencia de su madre.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la correspondiente resolución sobre su situación de dependencia y, siendo procedente, se dé traslado del expediente a los Servicios Sociales para la elaboración de su programa individual de atención, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

2.4.1.2. Educación y Universidades

Queja 22/2225

- ▷ **Administración afectada:** Secretaría General de Desarrollo Educativo de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Alumna con altas capacidades no accede al Equipo de Orientación Educativa (EOE) para su acreditación como alumna con Necesidades Específicas de apoyo educativo (NEAE) por cursar sus estudios en un centro privado.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que el sistema SÉNECA de información y tratamiento de la gestión del sistema educativo garantice la incorporación de todos los datos y circunstancias relacionadas con las Necesidades Específicas de Atención Educativa de todo el alumnado con independencia de la titularidad de los centros y su régimen económico.

RECOMENDACIÓN a fin de que, en aplicación de la normativa indicada, se promueva la acreditación y registro del rango de 'altas capacidades' de la alumna afectada.

Queja 22/5998

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial de Cádiz y Ayuntamiento de San Fernando
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Seguimiento de las medidas de conservación de un Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en la provincia de Cádiz.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP o para garantizar las adecuadas condiciones de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el centro.

Queja 22/6119

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial de Universidad, Investigación e Innovación en Huelva y Ayuntamiento de Ayamonte
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta, esperando respuesta de las administraciones.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la mejora de las infraestructuras de un colegio de educación infantil y primaria (CEIP) en Ayamonte.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, de manera coordinada, se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP para garantizar las adecuadas condiciones climáticas y energética de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

Queja 23/0269

- ▷ **Administración afectada:** Consejería Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva y Ayuntamiento de Aracena
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada por parte de la Delegación Territorial y Discrepancia técnica por parte del Ayuntamiento
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la mejora de instalaciones de un centro educativo ubicado en Aracena.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que definan entre la administración local y la autonómica de manera coordinada las intervenciones que necesita el centro a través de la programación de sus necesidades.

Queja 23/3323

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva y Ayuntamiento de Niebla (Huelva).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Intervención para la mejora de la climatización de un CEIP (Centro de Educación Infantil y Primaria) en la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Huelva y el Ayuntamiento de Niebla dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular, en el CEIP de referencia.

Queja 23/3554

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla y Ayuntamiento de Utrera (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Intervenciones para mejorar la climatización en un CEIP (Centro de Educación Infantil y Primaria) de Utrera (Sevilla).

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA, a fin de que la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo y Formación Profesional en Sevilla y el Ayuntamiento de Utrera dispongan de las vías de apoyo y colaboración en sus respectivos ámbitos para atender las necesidades de climatización de los centros educativos y, en particular, en el CEIP.

2.4.1.3. Infancia y Adolescencia

[Queja 22/3567](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Arahal (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Tiene dos hijos con necesidades especiales que participan en actividades deportivas acuáticas organizadas por el Ayuntamiento de Arahal. Se queja porque les aplican la tarifa prevista para adultos
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Apreciamos que en el caso expuesto en la queja se ha producido un cálculo erróneo del importe de la tasa a abonar por el interesado, por lo que resultaría procedente que corrigiese la misma y se redujera a la cuantía prevista para usuarios infantiles.

SUGERENCIA: Consideramos necesario que de cara al futuro se acometa una revisión de las Ordenanzas municipales para que se definan con claridad las tasas a abonar tanto por personas adultas como por menores de edad y también, en su caso, por personas con alguna diversidad funcional, diferenciando en este supuesto también entre personas adultas y menores.

[Queja 22/6919](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de oportunidades. Delegación Territorial de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Abuelos siguen sin recibir respuesta expresa a la solicitud que presentaron para seguir teniendo a su nieta en acogimiento familiar
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Adoptar las medidas precisas para evitar que en el futuro la Delegación Territorial de Sevilla se aparte de lo previsto en la normativa vigente y los procedimientos se dilaten en el tiempo, dictando la resolución correspondiente en la forma, con el contenido y en el plazo previsto en la normativa.

[Queja 22/7410](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Fiesta de Halloween para menores celebrada en una sala de fiestas de Sevilla con exceso de aforo y otras irregularidades que comprometían la salud y seguridad de las personas asistentes.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIAS:

1 Que por parte de la Policía local se elaboren y ejecuten planes específicos de intervención con ocasión de eventos festivos conocidos y en los que se produce concentración de jóvenes y adolescentes, tales como la celebración del fin de año o Halloween.

2 Que por parte del Ayuntamiento se inicien los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras de las características y singularidades que deben reunir los establecimientos o recintos dedicados a celebrar de modo permanente u ocasional eventos festivos cuyos asistentes sean preferentemente personas menores de edad.

[Queja 22/8235](#)

- ▷ **Administración afectada:** Federación Andaluza de Fútbol (RFAF).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Presunto maltrato a un menor jugador de un club de fútbol infantil en Jerez de la Frontera (Cádiz).

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que desde las atribuciones de la RFAF se promueva el estudio del caso analizado y la actuación de los recursos de la federación, en particular del “Defensor del Menor del Fútbol Andaluz”.

[Queja 23/1688](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Valverde del Camino (Huelva).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** No admiten a un niño con discapacidad en la escuela de verano de un colegio de la provincia de Huelva.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación de protección y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, favoreciendo la presencia de menores entre las actividades de ocio y, en particular, en el “Aula de Verano”.

[Queja 23/3162](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial de en Almería.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora superior a cinco meses en los trámites de renovación de su título de familia numerosa.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que la Delegación Territorial que omita la práctica administrativa de notificaciones de resoluciones o actos administrativos que afecten a los derechos o intereses de los administrados por correo ordinario, debiendo efectuarse mediante procedimientos que permitan

tener constancia fehaciente de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma, debiendo asimismo cumplirse con la obligación de incorporar al expediente la documentación acreditativa de la notificación efectuada.

[Queja 23/5813](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Huelva.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia extensa solicita volver a tener a su sobrino en acogimiento familiar. Se demora su nueva valoración de idoneidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas necesarias para evitar los retrasos que se vienen produciendo de forma reiterada en los procedimientos conducentes a la valoración de la idoneidad de personas que se ofrecen para el acogimiento familiar de menores, especialmente cuando dichos retrasos conllevan demoras en la adopción de medidas de protección necesarias para satisfacer el interés superior de la concreta persona menor de edad.

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

[Queja 20/4831](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia la atención de los trabajadores sociales del Centro Penitenciario de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que por parte de esa Consejería se considere la posibilidad de la valoración no presencial de aquellos solicitantes que se encuentren privados de libertad, solicitando la colaboración de los Equipos Técnicos de los establecimientos penitenciarios para que faciliten información tanto médica como social a los técnicos de los Equipos de Valoración y Orientación.

RECOMENDACIÓN: Que en aras de los principios de coordinación y colaboración entre Administraciones se promueva un protocolo de actuación para la tramitación de los expedientes de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de las personas presas que facilite a los equipos técnicos de valoración la emisión de los informes.

[Queja 21/4405](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación del baremo de movilidad reducida.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por el interesada, con fecha 5 de junio de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 21/7496](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora resolución 7 meses de la RMISA.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Para que se dicten las instrucciones necesarias y se realicen las averiguaciones oportunas con la finalidad de iniciar de oficio una revisión del expediente de RMISA del interesado, con la documentación remitida junto a esta resolución y la obrante en el expediente administrativo del promotor de la queja, dictándose una nueva resolución, respetándose los principios generales y garantías procedimentales.

[Queja 21/0500](#)

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

[Queja 22/2651](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Cádiz.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Desistida de su solicitud de RMISA por no aportar los documentos requeridos.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 31 de marzo de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

Queja 22/3019

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler Covid-Sevilla desistida por no subsanar, no han recibido documentos subsanación.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: para que, atendiendo al derecho de la ciudadanía a una buena Administración, se proceda de forma inmediata a resolver la solicitud presentada por la interesada al amparo de la convocatoria publicada el 1 de julio de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social del COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual y a notificar su resultado a esta Defensoría.

Queja 22/3304

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda vivienda Ayuntamiento Alcalá de Guadaira sin respuesta desde 2015.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se arbitren las medidas necesarias para localizar la resolución por la cual se archivó de oficio el procedimiento de convocatoria de Ayuda Social para colaborar en los gastos de la vivienda habitual del año 2015.

RECOMENDACIÓN para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Queja 22/3664

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada octubre 2021.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 13 de octubre de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

Queja 22/3738

▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.

▷ **Estado de tramitación:** Abierta

▷ **Descripción de la actuación:** Ayuda alquiler 2018. Por error solo solicitó el año 2018.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso potestativo de reposición presentado por la interesada con fecha 18 de enero de 2021.

Queja 22/3972

▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.

▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.

▷ **Descripción de la actuación:** Discapacidad: Disconformidad con valoración perjuicio en su jubilación anticipada.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que, sin más dilación, se permita dar a conocer al interesado todos los hechos en los que se ha basado su dictamen para que tenga el conocimiento completo y pueda apreciar que la Administración está actuando dentro de los límites impuestos por la ley; o en su defecto se retrotraigan las actuaciones al momento en el que se dictó el acto, para que el órgano competente proceda a emitir un nuevo pronunciamiento conforme a derecho.

Queja 22/4939

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coria del Río.

▷ **Estado de tramitación:** Abierta

▷ **Descripción de la actuación:** Elaboración informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. Provincia de Sevilla.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de 30 días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

RECOMENDACIÓN: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “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” que son los 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 sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

[Queja 22/5110](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Protección Social y Barriadas de Actuación Preferente.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** RMISA: Recurso de alzada en abril 2022 sin contestación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por la interesada con fecha 27 de abril de 2022.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

[Queja 23/1208](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Málaga
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda. Unidad Familiar con 7 miembros. Desahucio por ocupación
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda a empadronar, sin más dilación, a la familia de la interesada en la vivienda en la que residen, transcurridos más de tres meses desde su solicitud, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, 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 Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

RECOMENDACIÓN para que tanto los servicios sociales comunitarios como el Instituto Municipal de la Vivienda consideren a la interesada empadronada en ese municipio desde la fecha de su solicitud (10 de noviembre de 2022) a los efectos que procedan, dado que al haber transcurrido más de tres meses desde la solicitud de empadronamiento opera el silencio positivo, conforme a lo dispuesto en la Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, 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 Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

2.4.1.5. Salud y Bienestar

[Queja 19/0718](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja inicialmente nos trasladaba las deficiencias apreciadas en el proceso de sometimiento a técnicas de reproducción humana asistida (ovodonación) en el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. En el transcurso de las actuaciones, el interesado nos comunicaba que habría formalizado reclamación por responsabilidad patrimonial ante el SAS, por mala praxis en el proceso referido, por lo que centramos nuestra gestión en conocer el estado de tramitación del mismo y, en particular, si se había completado la documentación previa imprescindible (historia clínica e informe del centro sanitario).

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: debe abordarse una evaluación del Servicio de Gerencia de Riesgos que permita detectar las ineficiencias del mismo y adoptar medidas eficaces de reorganización y suficiencia en la dotación de medios personales y materiales, con la finalidad de permitir la observancia de la resolución expresa en plazo de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.

[Queja: 21/8014](#)

- ▷ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla y la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Queja sobre la denegación al acceso a historia clínica de su hermano fallecido por falta de legitimación

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN sobre la procedencia de reconocer la legitimación del interesado en el acceso a la historia clínica de su hermano fallecido, canalizando su solicitud mediante el requerimiento al mismo de la documentación acreditativa precisa para el adecuado ejercicio de su derecho.

RECOMENDACIÓN sobre la armonización del derecho de acceso a la historia clínica de personas fallecidas por parte de familiares con legitimación de grado legal bastante, dentro del sistema sanitario público de Andalucía, dirigiendo a todos los Centros sanitarios las instrucciones que posibiliten unificar criterios de información y actuación conformes con la legislación, la doctrina y la jurisprudencia, en especial, con la Sentencia de 3 de febrero de 2023 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.

RECOMENDACIÓN sobre la consiguiente oportunidad de modificar el formulario establecido para solicitar el derecho de acceso a la historia clínica de forma que se detallen las diferentes circunstancias en base a las cuales se puede solicitar legítimamente el acceso a la historia clínica de personas fallecidas y la documentación necesaria en cada caso.

[Queja 22/3749](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de Valme
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

- ▷ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia la falta de información sobre los accesos producidos por los profesionales sanitarios a su historia de salud de manera motivada y razonada

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dé respuesta a la petición de la interesada sobre los accesos producidos por los profesionales sanitarios a su historia de salud de manera motivada y razonada.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos para que puedan resolverse las peticiones de idéntica naturaleza respetando el marco temporal que estipula la normativa reguladora.

[Queja 22/7176](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para reducir hernia inguinal, habiendo transcurrido el plazo de garantía

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se adopten las medidas organizativas oportunas para que se respete el plazo máximo previsto normativamente para la práctica de las intervenciones quirúrgicas.

RECOMENDACIÓN: que en los casos en los que se supere el plazo máximo establecido sin que la intervención quirúrgica se haya realizado, y siempre que no hayan concurrido circunstancias que determinen la suspensión del mismo o la pérdida de la garantía, se comunique a los ciudadanos la posibilidad de acudir a un centro privado para someterse a la intervención que precisan.

RECOMENDACIÓN: Que se revisen los protocolos, instrucciones o prácticas existentes en el seguimiento y cumplimentación de las peticiones de historia clínica, implantando fórmulas de organización y gestión de las solicitudes que proporcionen a la parte peticionaria toda la información oportuna y, en aquellos casos de entrega de documentación incompleta, se impulse la remisión posterior por el órgano responsable, sin que deban mediar reiteraciones de la parte solicitante.

[Queja 22/7320](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital de Poniente-El Ejido
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica de artroscopia lamentando haber vencido el plazo de respuesta asistencial de 120 días garantizado por el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, sin que la operación hubiera sido realizada

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

[Queja 23/3540](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez

- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para la extracción de vesícula

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Queja: 23/3542

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de las Nieves
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para sustitución de rodilla total por una osteartrosis

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Queja 23/5902

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Un matrimonio denuncia la demora en sendas intervenciones quirúrgicas de que se encuentran a la espera. En el caso de la esposa, de prótesis de rodilla, y en el caso del esposo del canal espinal y vértebras.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

2.4.2. Planeta y Prosperidad



2.4.2.1. Administración Tributaria, Ordenación económica y Gobernanza pública

[Queja 22/2453](#)

- ▷ **Administración afectada:** Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado, con fecha 29 de julio de 2022, ante el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal de la Diputación de Sevilla contra la liquidación del IBI que por responsabilidad subsidiaria se le imputa presuntamente.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

[Queja 22/6382](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a la reclamación económico administrativa presentada ante el Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga, con fecha 6 de abril de 2018, reiterando su petición el 25 de marzo de 2022.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término a la reclamación económico administrativa, contra la liquidación de una deuda tributaria.

Queja 22/7893

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a la devolución de ingreso indebido respecto al pago de una plusvalía, así como a la solicitud de aplazamiento de la deuda presentada ante el Patronato de Recaudación de la Diputación Provincial de Málaga y el Ayuntamiento de Estepona, con fecha 28 de noviembre de 2019.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de aplazamiento y de devolución de ingreso indebido presentado por la persona interesada.

Queja 22/6776

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Patronato de Recaudación de la Diputación de Málaga contra la liquidación del Impuesto de Bienes Inmuebles, con fecha 11 de marzo de 2022.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

Queja 22/8628

- ▷ **Administración afectada:** Gerencia de la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa a los recursos de reposición presentados ante la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla impugnando la resolución sancionadora del expediente de disciplina urbanística, presentado con fecha de Registro de Entrada 21 de diciembre de 2021, así como el recurso de reposición contra la providencia de apremio emitida por la Agencia Tributaria de Sevilla, con fecha 18 de julio de 2022 .
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término a los recursos de reposición presentados.

Queja 23/1130

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Patronato de Recaudación de la Diputación de Málaga contra la liquidación de una plusvalía, con fecha 26 de septiembre de 2022.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

Queja 22/8186

- ▷ **Administración afectada:** Gerencia Provincial en Sevilla, Agencia Tributaria de Andalucía.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada. Discrepancia Técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el interesado nos exponía que la Agencia Tributaria de la Junta de Andalucía había establecido un sistema de cita previa a través de su web, que dicho sistema es inaccesible para muchos ciudadanos por requerir de una cuenta de correo electrónico o un teléfono móvil, lo que supone una dificultad para las personas que carecen de conocimientos informáticos, lo que le conlleva un gravamen para poder ejercer los derechos como ciudadanos en las relaciones jurídicas administrativas, no siendo posible optar a solicitar cita de forma presencial.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se promuevan las acciones oportunas, en su ámbito competencial, para adaptar la Carta de Servicios a la citada Ley 39/2015 y 40/2015, como al Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo en relación con el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía en lo que respecta a la Administración electrónica,

SUGERENCIA para que regule dentro de los servicios electrónicos el sistema de cita previa, su funcionamiento y organización; determinando qué servicios o trámites requieren de ella y cuáles no.

SUGERENCIA para que faciliten poder optar a una cita previa de forma presencial a las personas que no cuenten con dichos medios electrónicos o no quieran o no puedan realizarlo por la citada vía, dado que las personas físicas no están obligadas a relacionarse electrónicamente.

Queja 23/7738

- ▷ **Administración afectada:** D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de municipios andaluces con mas de 50,000 habitantes y Diputaciones Provinciales.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La cita previa se ha convertido en el “santo y seña” imprescindible para superar las barreras que nos impiden acceder presencialmente a una administración pública, ya sea para realizar una gestión, presentar una documentación o, simplemente, pedir información o ayuda.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: Que se proceda a regular la cita previa como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas de esa Entidad Local y de sus organismos y entidades dependientes, incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▷ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos.
- ▷ Se garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.
- ▷ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▷ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▷ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

2.4.2.2. Cultura y deporte

[Queja 22/1262](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Cádiz y Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz)
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Piden protección para el Fuerte de Santa Bárbara en La Línea de la Concepción
- ▷ **RESOLUCIÓN:**
 - ▷ RECOMENDACIÓN a fin de que por el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para la elaboración y definición de los proyectos de intervención, protección y conservación del Fuerte de Santa Bárbara, declarado Bien de Interés Cultural, asumiendo los deberes derivados de la titularidad del recinto.
 - ▷ RECOMENDACIÓN para impulsar desde la Delegación Territorial de Turismo, Cultura y Deporte en Cádiz las actuaciones previstas en los artículos 14 y 22 de la Ley 14/2007, de Patrimonio Histórico de Andalucía.

[Queja 22/5036](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Turismo Cultura y Deporte. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia por la maquinaria de climatización existente en la fachada del BIC Plaza de España en Sevilla.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

- ▷ **RECOMENDACIÓN** a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para instar la protección y conservación del edificio de la Plaza de España a través de los procedimientos previstos y dirigidos ante la propiedad.

[Queja 22/7486](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos. Delegación Territorial de Economía, Hacienda, Fondos Europeos, de Política Industrial y Energía en Córdoba; y el Ayuntamiento de Espiel (Córdoba).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuaciones para la conservación del Puente Mocarra del siglo XVII en Espiel.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que coordinen las medidas de prevención y aseguramiento que resulten necesarias para el uso y el paso del Puente Mocarra.

RECOMENDACIÓN para que se promueva a cargo de la Delegación Territorial de Hacienda en Córdoba la potestad investigadora respecto de la titularidad del Puente Mocarra'.

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

[Queja 21/6139](#)

- ▷ **Administración afectada:** Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** desacuerdo con la decisión de la Escuela Andaluza de Salud Pública de rescisión del Acuerdo Específico de Colaboración como Profesor Asociado y su justificación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que, con el fin de evitar desconocimiento y falta de coordinación en cuanto a la utilización y devolución de los equipos informáticos puestos a disposición por la EASP para el desarrollo de la actividad de sus profesores, se proceda a protocolizar en el documento que la Escuela considere conveniente las circunstancias de uso de dichos equipos y el modo adecuado de proceder a la devolución y entrega de los mismos cuando finalice la relación profesional que amparaba dicho uso. Asimismo, dicho documento habrá de difundirse por los medios que resulten necesarios, para que su contenido sea conocido por cualquier persona que resulte interesada y, en todo caso, se deberá hacer entrega del mismo con ocasión de la puesta a disposición de los referidos equipos.

[Queja 22/5514](#)

- ▷ **Administración afectada:** Escuela Andaluza de Salud Pública, S.A.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Esta Defensoría, mediante actuación de oficio, analiza el instrumento jurídico, de carácter mercantil, utilizado para la relación de servicios entre la Escuela Andaluza de Salud Pública (EASP) y las personas profesoras asociadas, que presenta deficiencias formales,

en cuanto a la duración y a la rescisión del acuerdo, que pudieran perjudicar los derechos de ambas partes y, especialmente, de la parte prestadora del servicio.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que en el modelo de acuerdo específico de colaboración como personal docente asociado que se viene utilizando por esa Escuela, y en cuanto a la cláusula relativa a la duración del mismo, se amplíe su contenido en el sentido de ofrecer mayor información sobre el carácter de sus prórrogas, es decir, si han de entenderse automáticas o requieren una acción concreta; el plazo máximo total de vigencia, incluidas las posibles prórrogas; y la posibilidad de extinguir el contrato antes de su fin, por cualquiera de las dos partes, previo el correspondiente preaviso y el plazo para el mismo.

[Queja 22/2889](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo en Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada por discrepancia técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone la situación adversa en la que se encuentra al haber cambiado la Delegación Territorial de Empleo, Formación, Trabajo Autónomo, Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades de Granada (en adelante, DT), su criterio con respecto a la acreditación para poder impartir los módulos formativos de los certificados de profesionalidad.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, en el contexto del real decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, en atención a las actuaciones y criterios precedentes seguidos por esa DT:

Se revise el expediente de la persona interesada, en cuanto a la acreditación para impartir el módulo de Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales.

Si el resultado de la revisión fuera desfavorable, la decisión adoptada, que se apartaría de los antecedentes, ha de estar motivada adecuadamente; con alusión a los precedentes y a la necesidad de desviación de los mismos, explicando la variación de criterio a través de una justificación racional y razonable suficiente como para garantizar que no se trata de una decisión arbitraria, discriminatoria, caprichosa o irreflexiva, haciendo de este modo posible el ejercicio del derecho de defensa de la persona afectada.

SUGERENCIA para que esa DT, en pro del principio legal de coordinación entre las administraciones públicas, revise y comparta con otros órganos de las diferentes administraciones los aspectos jurídicos y técnicos que se vienen valorando a los efectos de homogeneizar los mismos y ofrecer seguridad a las personas administradas.

[Queja 23/1361](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada por discrepancia técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone la situación adversa en la que se encuentra tras haber superado -con el número 1- el concurso oposición correspondiente a la oferta de empleo público 2017/2019 y, además, haber obtenido por Sentencia, de 21 de julio de 2022 del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, el carácter de personal laboral indefinido no fijo de la Junta de Andalucía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que, en el marco de la normativa vigente y en el contexto de la convocatoria de 9 de noviembre de 2021, se rectifique la oferta de vacantes realizada por resolución de la DGRHy-FP de 27 de febrero de 2023, incorporando el código del puesto de trabajo 1025910, Jefe Servicios Generales, inicialmente previsto.

[Queja 22/5217](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Marbella.

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que siendo interesado en el procedimiento de selección de dos plazas de Subinspector de Policía Local de Marbella, ha solicitado copia de los exámenes de los cuatro aspirantes a las plazas, denegándole el Tribunal el derecho a facilitar copia, alegando que sólo tenía derecho a revisión y no a que me faciliten copia, lo cual produce indefensión en la continuación de las acciones de defensa de sus derechos por posibles irregularidades en el proceso.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se ponga a disposición del interesado las copias de los exámenes de los participantes en el proceso selectivo que éste tiene solicitadas y que le han sido denegadas por ese Ayuntamiento.

[Queja 22/5252](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria.

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución.

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que presentó recurso de alzada ante ese Ayuntamiento contra el acto administrativo donde se recogen las puntuaciones otorgadas a la prueba práctica y resultado final del proceso selectivo para la provisión en propiedad de una plaza de Técnico Medio de Recursos Humanos, incorporada a la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2021.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 22/0847](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Gerena.

▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que había participado en la convocatoria de selección de auxiliar informático y auxiliar en marketing, personal laboral en prácticas, del programa de empleo y apoyo empresarial, incluido en el plan provincial de reactivación económica y social. Manifestaba su disconformidad con el hecho de que la Ordenanza reguladora de las tasas de derecho de examen no contemplen una exención o bonificación para los sectores más vulnerables como pueden ser las personas desempleadas o las personas con discapacidades.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial- para incorporar en las normas reguladoras de la tasa por derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad, la exención del pago de dicha tasa a las personas participantes miembros de familias numerosas, desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

[Queja 22/6093](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jimena.

▷ **Estado de tramitación:** En espera de respuesta de nuestra sugerencia.

▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Jimena no contempla la exención de tasas por discapacidad. Formulamos Resolución en la que sugerimos al Ayuntamiento que promueva las acciones oportunas para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen la exención, o en su caso bonificación, del pago a las personas participantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, así como a las integrantes de familias numerosas y a las desempleadas.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que ese Ayuntamiento promueva las acciones oportunas para incorporar en las normas reguladoras de la tasa por derechos de examen la exención, o en su caso bonificación, del pago a las personas participantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, así como a las integrantes de familias numerosas y a las desempleadas.

[Queja 22/7409](#)

▷ **Administraciones afectadas:** Instituto Andaluz de Administración Pública y Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.

▷ **Estado de tramitación:** En espera de respuesta de nuestra sugerencia.

▷ **Descripción de la actuación:** La adjudicación de destinos y la adaptación de los puestos para personas con discapacidad intelectual, en los procesos de acceso a la Función Pública de la Junta de Andalucía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que, de conformidad con las normas citadas en las consideraciones precedentes, por parte de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y el IAAP se promuevan las medidas oportunas tendentes a garantizar y evaluar la efectiva ocupación del puesto -así como el progreso profesional- para cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público y en el artículo 28 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre. En este sentido se sugiere, entre otras medidas que se pudieran adoptar, las siguientes:

1. Análisis previo de los puestos de trabajo, su entorno físico, organizativo y las funciones a desempeñar, para determinar aquellos en los que estas personas puedan desarrollar todo su potencial.
2. Designación de lo que podríamos denominar compañero tutor que se encargue del acercamiento al puesto de trabajo, de la implementación de accesibilidad, de determinar los ajustes razonables y apoyos necesarios y elevarlos a los responsables correspondientes para su implementación.
3. Seguimiento temporal y evaluación de resultados, para conocimiento de la consecución de los objetivos y, en su caso, adopción de medidas correctoras.

[Queja 23/2418](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a su solicitud de adaptación de puesto de trabajo.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Coín por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 22/4201](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Nigüelas.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconforme con las bases de la convocatoria Ayuntamiento de Nigüelas.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que en las bases de la convocatoria de cualquier proceso selectivo de acceso al empleo público local promovido por el Ayuntamiento de Nigüelas se eliminen diferencias abusivas en la valoración de la experiencia en puestos similares, por tratarse de un requisito contrario al principio de igualdad proclamado en los artículos 14 y 23 de la Constitución en relación con los principios de mérito y capacidad del artículo 103.3 de la Constitución.

[Queja 22/7656](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a recurso de reposición -premio de jubilación-.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante la Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública de Sevilla por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

2.4.2.4. Servicios de Interés General y Consumo

[Queja 23/3050](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta

- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de queja exponía que había dirigido reclamación al Ayuntamiento de Granada por disconformidad con los derechos de acometida de saneamiento establecidos por Emasagra correspondientes a la rehabilitación de un inmueble.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dictar resolución expresa y de notificarla, valorándose por los servicios técnicos municipales la actuación de Emasagra, ante la reclamación presentada por la parte afectada.

[Queja 23/4564](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Salud y Consumo en Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La parte promotora de queja pide que se le reconozca su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciar,

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se reconozca a la parte promotora de queja su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciarse tras su denuncia, por ostentar un interés legítimo, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse.

2.4.2.5. Sostenibilidad y Medioambiente

[Queja 21/2338](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Láchar (Granada).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** la promotora de esta queja, propietaria de una vivienda en esa localidad, nos trasladaba la problemática de inmisión por humos y restos de combustión procedentes de unas chimeneas instaladas en la finca colindante, situada prácticamente encima del muro medianero (a 50 cm de él), que se encuentran además a escasos 2 o 3 metros de las ventanas de los dormitorios. Estas chimeneas podrían incumplir normativa urbanística denunciada al Ayuntamiento de Láchar.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se proceda de conformidad a lo comunicado al titular de las chimeneas en oficio de Alcaldía de 2 de diciembre de 2020, esto es, revisando el grado de cumplimiento de las distintas alternativas ordenadas como medidas correctoras y, en su caso, incoando los procedimientos administrativos a que haya lugar en materia disciplinaria y de restablecimiento de la legalidad alterada, si aún hubiera lugar a ello.

[Queja 22/2091](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Coronil (Sevilla).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, no se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el promotor de la queja denunciaba el ruido generado por la actividad de un bar de copas con música y terraza de veladores, sito frente a su domicilio.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más demoras ni retrasos injustificados, se ejerciten de manera inmediata las facultades de comprobación, control e inspección en relación con el establecimiento objeto de queja, denominado "BUDHA" y la DR presentada por el titular en el año 2017, a los efectos de determinar si se incurre, o no, en inexactitud, falsedad u omisión, de carácter esencial, que pueda determinar, en su caso, la imposibilidad de continuar con el desarrollo de la actividad, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar, dictándose la Resolución que en Derecho proceda, de la que rogamos nos remita copia.

RECOMENDACIÓN para que, en caso de que se llegue a la conclusión de que la DR responsable presentada es correcta y permite el desarrollo de la actividad declarada (bar-café sin música), se inspeccione, y si se constataran los incumplimientos reiteradamente denunciados por el afectado -las irregularidades consistentes en disposición de música y tenencia de terraza de veladores sin autorización-, se proceda conforme a Derecho, incoando el preceptivo expediente sancionador, dictando las medidas accesorias u otras legales que procedan.

Queja 22/8237

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural, Dirección General de Infraestructuras del Agua, Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, Ayuntamientos de: Loja, Baza, Priego de Córdoba y Alcalá la Real, Abastecimiento Puertollano, Abastecimiento Fresneda, Sierra Sur de Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Se incoó de oficio este expediente de queja en relación con la obligación legal de los municipios, por sí solos o agrupados en sistemas supramunicipales de agua, con más de diez mil habitantes, de aprobar obligatoriamente planes de emergencia ante situaciones de sequía.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilaciones se proceda por esa Administración a dar cumplimiento a la obligación estipulada en el art. 27, apartado 3 de la Ley 10/2001, elaborando y sometiendo a aprobación el Plan Especial de Emergencia ante situaciones de sequía.

Queja 22/8237

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez- Málaga, Ayuntamiento Huércal de Almería, Mancomunidad de Municipios Bajo Andarax, Mancomunidad de Municipios Costa del Sol Occidental, Mancomunidad de Municipios Costa del Sol Oriental, Mancomunidad de Municipios Costa Tropical, Ayuntamiento de Berja, Ayuntamiento de Níjar, Ayuntamiento de El Ejido, Ayuntamiento de Vera, Ayuntamiento Cuevas de Almanzora, Ayuntamiento de Huércal Overa, Ayuntamiento Albox
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Se incoó de oficio este expediente de queja en relación con la obligación legal de los municipios, por sí solos o agrupados en sistemas supramunicipales de agua, con más de diez mil habitantes, de aprobar obligatoriamente planes de emergencia ante situaciones de sequía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilaciones se proceda por esa administración a dar cumplimiento a la obligación estipulada en el art. 27, apartado 3 de la Ley 10/2001, elaborando y sometiendo a aprobación el Plan Especial de Emergencia ante situaciones de sequía

Queja 23/0227

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Guijarrosa (Córdoba).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de este expediente se quejaba, en esencia, de que justo frente a su domicilio se encuentra un centro de personas mayores del que, según exponía "(...) se le da un uso de bar con un horario que considero excesivo y que quien menos van a usar sus servicios son las personas a las que va destinado", generando elevados niveles de ruido. Había denunciado esta situación en el Ayuntamiento de La Guijarrosa sin que se adoptaran medidas.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para el supuesto de que aún no se haya tramitado completamente la legalización del bar objeto de queja, situado en el [...] de esa localidad, se proceda previos trámites legales oportunos a su clausura, hasta que obtenga la completa legalización, incluida la calificación ambiental.

RECOMENDACIÓN para que, en todo caso, una vez obtenga este bar la autorización, se reconsidere el horario de instalación de veladores y se autorice uno que sea verdaderamente compatible con el descanso de las personas que residen en el entorno del [...].

RECOMENDACIÓN al objeto de que, en todo caso, incluso si ya ha obtenido las licencias preceptivas y ha completado su legalización, se proceda, previos trámites legales oportunos, a la incoación del expediente sancionador que corresponda por la infracción administrativa que supone el desarrollo de una actividad sin licencias ni autorizaciones.

Queja 22/4404

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villarrasa (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el promotor nos trasladaba, en esencia, que sus padres estaban "sufriendo graves molestias por la instalación de veladores de un bar cercano en la fachada de su casa, el cual está abierto hasta altas horas de la madrugada". Estos veladores prácticamente invadían la fachada de la vivienda.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del contenido completo del artículo 49 de la Ordenanza de Policía, Buen Gobierno y convivencia, que exige autorización municipal para la ocupación de la vía pública con veladores, mediante licencia en la que conste el concreto espacio ocupado con el plano incorporado, plazo de duración y número máximo de elementos a instalar, y que debe colocarse en lugar visible del espacio ocupado, sin que en ningún caso se dificulte el tránsito de personas o vehículos ni se cause molestias al vecindario.

RECORDATORIO de que conforme al artículo 9 de la LAULA, los municipios tienen, entre otras competencias, las de ordenación, gestión, disciplina y promoción en vías urbanas de su titularidad de la movilidad y accesibilidad de personas, vehículos, sean o no a motor, y animales, y del transporte de personas y mercancías; las de ordenación de las condiciones de seguridad en las actividades organizadas en espacios públicos y en los lugares de concurrencia pública y las de ordenación y protección del medio ambiente contra ruidos y vibraciones en relación con actividades no sometidas a autorización ambiental integrada o unificada.

RECOMENDACIÓN para que se proceda, previos trámites legales oportunos, a dejar sin efecto la "autorización" para veladores concedida al bar objeto de queja que ocupa la fachada de las viviendas de las personas que promueven esta queja, con objeto de salvaguardar su derecho al

descanso así como con el fin de evitar situaciones de riesgo para los usuarios de esos veladores por el tráfico rodado de vehículos.

SUGERENCIA para que se valoren otros espacios donde ubicar estos veladores, incluida la localización propuesta por una de las afectadas, en los que no causen los mismos problemas por los que se ha tramitado este expediente de queja, y a tal efecto se dicte Resolución autorizatoria conforme al referido artículo 49 de la Ordenanza.

2.4.2.6. Urbanismo y ordenación del territorio

Queja 21/5809

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Escacena del Campo (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor nos trasladó que presentó en el Ayuntamiento un escrito denunciando la usurpación de caminos públicos en el entorno del cortijo “Casa Alta”, en término de Escacena del Campo, por ejemplo el camino que va hacia “El Herrero”, el que va desde Peñaloza enlazando con “Los Carneros” hasta su continuidad en “Las Caracozas”, o el camino de “La Mina”, “siendo todos ellos apropiados por la misma persona”, y denunciando que se impedía el libre tránsito por tales caminos.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se impulse en todo lo posible el expediente incoado de oficio en relación con los caminos públicos cortados que son objeto de queja en este término municipal y se nos informe del estado de tramitación de dicho expediente, remitiéndonos copia del último acto administrativo dictado en su seno y, de haberse producido, de la resolución final adoptada.

Queja 22/1132

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja, una comunidad de propietarios de una urbanización, denunciaba que el Ayuntamiento de Granada estaba considerando que las calles que bordeaban esta urbanización eran públicas, frente al criterio de la comunidad que estimaba que estos viales eran privados y propiedad de la comunidad. A este respecto, teniendo conocimiento de que el Ayuntamiento, unilateralmente, había cambiado el nomenclator de la calle, dándole un nuevo nombre, se habían dirigido al Consistorio interesando la restitución inmediata de la placa en donde figuraba el nombre de la urbanización, con igual formato y tamaño, y en el mismo lugar de emplazamiento. Petición que no había sido atendida, ni contestada por el Ayuntamiento.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN consistente en la necesidad de dictar resolución a la mayor brevedad posible al escrito de la persona reclamante, que resulta objeto de la presente intervención del Defensor del Pueblo Andaluz

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz



2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

[Queja 23/5235](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Justicia, Administración Local y Función Pública en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de información relativa a la preservación de imágenes grabadas
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/8352](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Los Barrios
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación por la actuación de la Policía Local
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6551](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una solicitud de exhumación de los restos de su hermana.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/6041](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Tomares

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a una reclamación en relación a la Ordenanza Municipal que impide hacer picnic en los parques.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 22/2454](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Adamuz

▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud de respuesta a la petición de una usuaria referente a la remodelación que estaba prevista realizarse en el cementerio municipal para relocalizar restos de personas fusiladas en la Guerra Civil.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, dado el tiempo transcurrido desde el registro de su solicitud.

RECOMENDACIÓN Que conforme a la fundamentación y argumentaciones legales antes expuestas, se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a las solicitudes presentadas en el Ayuntamiento respetando los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/5104](#)

▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga

▷ **Estado de tramitación:** Abierta.

▷ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Patronato para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

[Queja 21/5104](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Condenada penalmente y sancionada en vía administrativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se impartan las instrucciones oportunas en las distintas Unidades y Áreas del Ayuntamiento para que en la instrucción de los expedientes sancionadores sea tenido en cuenta el principio non bis in idem, de forma que de coexistir un procedimiento penal con concurrencia de identidad de sujeto, hechos y fundamento jurídico, se proceda al archivo del expediente administrativo.

[Queja 23/5718](#)

- ▷ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ilustre Colegio de Abogados de Cádiz desestima solicitud de cambio de letrado de oficio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que todo escrito que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Cádiz sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, registro que deberá figurar en la contestación que deba dirigirse al solicitante.

RECOMENDACIÓN: Que sean resueltas en los diferentes expedientes todas aquellas cuestiones que hayan sido planteadas por los intervinientes.

RECOMENDACIÓN: Que en aquellos actos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

[Queja 22/2931](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Estepona
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Continuos robos y entradas en sus viviendas mientras duermen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente por esa Alcaldía, en su condición de Presidente, a la convocatoria de la Junta Local de Seguridad con el establecimiento del orden del día que corresponda, en la que se incluya la situación de inseguridad existente en la Urbanización El Paraíso.

[Queja 21/5552](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coripe
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución

- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de resolución ante recurso de reposición contra la resolución en la que se le deniega la expedición de copia de expediente.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda de forma urgente a dar respuesta al recurso realizado por los interesados, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/8006](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Impuesta una sanción por tenencia de animal en la playa que el promotor considera que es leve y no grave.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que atendiendo al principio de tipicidad y de reserva de ley, se proceda a revisar y adaptar las infracciones de la Ordenanza Municipal reguladora del uso de las playas, conforme a lo previsto en la Ley 11/2003, de 24 de noviembre, de protección de los animales en Andalucía.

SUGERENCIA para que se tipifique como leve los hechos objeto de la denuncia de nuestro expediente de queja, consistente en que los animales sólo podrán acceder a las vías y espacios públicos cuando sean conducidos por sus poseedores y no constituyan un peligro para los transeúntes u otros animales y por tanto sean sancionados con una multa inferior a la prevista actualmente en la normativa municipal.

[Queja 21/1137](#)

- ▷ **Administración afectada:** Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Le designan letrado de oficio en 2019 y ni interpone demanda ni le devuelve la documentación original.

- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: De que todo escrito de queja que sea dirigido a ese Colegio de Abogados de Jerez de la Frontera, referido a actuaciones relacionadas con funciones públicas que le son encomendadas por la Ley o por la Administración, sea registrado con la referencia y tipo de asunto que le corresponda, e iniciado y tramitado expediente administrativo en el caso contemplado en la normativa de referencia.

RECOMENDACIÓN: De que en aquellos actos administrativos que se dicten contra los que quepa algún tipo de recurso, figure dicha información al pie de la comunicación que se realice.

[Queja 21/0893](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.

- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con el cambio de nombre del estadio Ramón de Carranza.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgentes a dar respuesta a la solicitud realizada por la interesada, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.

[Queja 21/0015](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Moguer
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Eliminación de elementos aún no retirados, contrarios a la memoria histórica y democrática de Andalucía en la provincia de Huelva.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN de proceder a la eliminación de aquellos elementos que conforme al artículo 32 de la Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía, tengan la consideración de contrarios a la misma, y en caso de que no exista la certeza de dicha consideración, que se eleve consulta al Comité Técnico de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía.

[Queja 19/0202](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelva
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación memorialista de Huelva pide retirar honores y callejero contrario a la normativa.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN Que se proceda de forma urgente a dar respuesta a la solicitud realizada por la Asociación promotora, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación.