



Este tema en otras materias

Balance

B3.3. El derecho a disfrutar del medio ambiente

En el ámbito de la sostenibilidad y el medio ambiente hay determinadas cuestiones que son recurrentes en esta Institución y se repiten inexorablemente de un año para otro, como es el caso de las quejas por problemas de **contaminación acústica**, tanto las derivadas de actividades profesionales -especialmente la hostelería- e industriales, como las originadas en el seno de las relaciones de convivencia vecinal.

Otras no suelen ser objeto de la presentación de un número significativo de quejas ante esta Institución, pero tienen relevancia, como por ejemplo el conflicto producido en relación a la posible legalización de **regadíos en el entorno de Doñana** que, afortunadamente, ha entrado en vías de aparente solución al haberse llegado finalmente a un acuerdo entre las administraciones estatal y autonómica que, tenemos la esperanza, podría ser la base para un proceso positivo de intervención que permita de una vez por todas afrontar los importantes y graves problemas que padece el Parque Natural, especialmente por lo que se refiere a los déficits hídricos que sufre la marisma.

También nos parece relevante dejar constancia de una cuestión que aún está en ciernes, pero creemos que puede llegar a convertirse en uno de principales elementos de conflictividad ambiental en Andalucía: el **resurgimiento de la actividad minera** en nuestro ámbito.

Es necesario ante tal cuestión, estudiar bien sus consecuencias y el equilibrio entre la seguridad y los efectos de los vertidos de metales pesados durante tantos años a nuestros ríos, a la agricultura... y las oportunidades de empleo y desarrollo de poblaciones empobrecidas.

Otra cuestión que nos parece especialmente relevante en términos ambientales y que también presenta dificultades para su tratamiento por esta Institución es la relativa a las consecuencias derivadas de la **proliferación de instalaciones de energía renovable**. Un año más han sido diversas las quejas recibidas procedentes de personas o colectivos disconformes con el lugar elegido para la ubicación de una instalación solar o fotovoltaica, o para la determinación del trazado de una línea eléctrica destinada a la evacuación de la energía obtenida por estos medios renovables.

B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

4ª causa: Sostenibilidad ambiental y el cuidado de la tierra

Posiblemente, somos la primera generación que está sufriendo con toda su virulencia el **impacto del cambio climático**. Sus efectos sobre la salud son evidentes: existe una relación íntima entre cambio climático y el agravamiento de las pandemias, la deforestación, las sequías... y todo ello contribuye al agravamiento de la salud mental de las personas, por el miedo y la incertidumbre, lo que ha venido a llamarse ecoansiedad.

El Defensor del Pueblo andaluz se compromete ante las generaciones presentes y futuras a luchar por la **justicia climática**; la conservación de nuestros espacios naturales, como Doñana y Sierra Nevada; por el uso sostenible de la agricultura y la ganadería, y el buen uso de nuestros recursos naturales, como el agua.



En este compromiso, sumamos la apuesta por una **transición energética justa**, que fomente la implantación de energías renovables como alternativa a los combustibles fósiles.

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1. Introducción

La educación adquiere un destacado protagonismo en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Objetivo 4 de dicha Agenda se dirige a garantizar una **educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje** durante «toda la vida para todos». Argumenta dicho reto que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el [ODS nº 10](#) apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

Por su parte, el [ODS nº 13](#) aboga por la **lucha contra el cambio climático**. La crisis climática global, tal vez sea la mayor amenaza para la supervivencia humana en un futuro cercano, está afectando de manera desproporcionada a la salud y bienestar de niños y niñas, en particular, la de aquellos que nacen en entornos con recursos limitados, tanto dentro como fuera de nuestro país.

Cada año que pasa, los efectos del cambio climático se acumulan: olas de calor, sequías e inundaciones que desatan el caos, como aconteció con las danas que se produjeron en noviembre de 2024 en las provincias de Valencia, Málaga y Cádiz. Según un estudio de UNICEF, la incapacidad mundial para hacer frente a la crisis climática –la mayor amenaza de esta generación– ha dado lugar a una crisis de los derechos de la infancia que está poniendo en peligro el derecho fundamental de todos los niños y niñas a la salud y el bienestar.



2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

...

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado "[Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados](#)". Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.

Este informe pretende "*visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones*". Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.

Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.

Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a "*niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público*".

Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarrear graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.

Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírsele, dado que [con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro](#) donde la vida diaria sea más fácil.



Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.

Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.

Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la "[Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas](#)" (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *"sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión"*.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.

Tras años de trabajo, la [ERASCIS PLUS](#), es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, ([Decreto 91/2020, de 30 de junio](#),) la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la "Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social" (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, *"que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar"*.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.



2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.2.1.2.3. En relación a las tasas por la prestación de servicios de los entes locales

Durante el 2024, se han recibido numerosas quejas referentes al aumento por las diferentes administraciones locales, de la tasa de residuos sólidos urbanos. Ejemplo de lo anterior es la queja 24/0753, en la que vecinos de los municipios del Campo de Gibraltar, se dirigen a nuestra Institución manifestando el malestar por la subida superior al 45% de la tasa de basura adoptada por la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar. En esta ocasión, solicitamos información a la Administración competente.

Esta subida, se justifica en la Directiva (UE) 2018/85, que modifica la Directiva 2008/98/CE sobre residuos y establece el **principio de “quien contamina paga”**, lo que implica que los costes de gestión de residuos deben ser asumidos por el productor inicial, el poseedor actual o el anterior poseedor de los residuos. Esta normativa busca avanzar en la economía circular, mejorar la trazabilidad de los residuos y reforzar la gobernanza en este ámbito, además de establecer nuevas obligaciones de recogida separada y objetivos de reciclaje para residuos municipales a medio y largo plazo.

En España, la Ley 7/2022, de 8 de abril, transpone esta Directiva y refuerza la política de economía circular en la gestión de residuos. La ley obliga a las entidades locales a establecer, en un plazo de tres años, una tasa que cubra el coste real de la gestión de residuos y permita implementar sistemas de “pago por generación”. Además, especifica que los costes de gestión, incluyendo los impactos medioambientales y las emisiones de gases de efecto invernadero, deben ser sufragados por los responsables de los residuos.

Estos cambios han llevado a las diferentes Administraciones Locales y Mancomunidades a subir, de manera significativa, la tasa de gestión de residuos sólidos. En este contexto, hemos resuelto sugerir en la referida queja 24/0753 lo siguiente:

“SUGERENCIA PRIMERA: Para que se promuevan las acciones oportunas para introducir las modificaciones necesarias en la Ordenanza fiscal general Reguladora de la gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos de la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar, que amplíe las bonificaciones, reducciones y exenciones que se articulen en base a criterios socioeconómicos y ambientales, con el fin de favorecer a los sectores más vulnerables y promover buenas prácticas en la gestión de residuos.

SUGERENCIA SEGUNDA: Para que se promuevan las acciones oportunas para garantizar la correcta participación del ciudadano en la gestión de los residuos; incluyendo en los recibos de cobro de la cuota, además del coste, información clara relativa a los servicios de recogida existentes en los municipios, a el tratamiento posterior al que se destinan los residuos, a los resultados logrados en relación a los objetivos comunitarios y a las bonificaciones fiscales disponibles”.

2.2.1.2.2.1. Subvenciones y ayudas

Como hemos señalado en la introducción, las **ayudas y subvenciones dirigidas a facilitar el proceso de transición energética** han sido el motivo recurrente de un importante número de quejas, que ponen de relieve que siguen sin solventarse los problemas de tramitación que propiciaron la llegada el año pasado de un número significativo de quejas y la apertura por esta Institución de la correspondiente queja de oficio.

Destacan en este ámbito las reiteradas quejas relacionadas con las ayudas a la electrificación del sector del transporte **-el denominado Plan Moves-**, que se reguló por el [Real Decreto 266/2021, de 13 de abril](#), incluyendo la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y



cuyo objetivo es incentivar la movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

En el pasado Informe Anual dimos cuenta de la apertura de la queja de oficio [23/5516](#), como consecuencia de la recepción de un elevado número de quejas procedentes de solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas.

Dicha queja de oficio nos permitió obtener de la Agencia Andaluza de la Energía datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Asimismo, la Agencia nos informó de que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsana-ciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa**.

Este hecho, unido a la **presentación masiva de solicitudes** en un corto periodo de tiempo habían determinado graves dificultades en la tramitación y retrasos en la resolución de las ayudas.

La agencia nos trasladó un conjunto de medidas que iban a ponerse en marcha para tratar de solventar estos problemas y minorar los plazos de tramitación. A la vista de esta respuesta entendimos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que procedimos al [cierre](#).

No obstante, ya advertíamos en el Informe Anual de 2023 que seguían recibándose, al cierre del mismo, quejas de personas denunciando que aún no se habían resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de un año esperando. Por ello, advertimos que, de seguir la situación igual, nos plantearíamos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

Pues bien, ante la constatación de la **reiteración de quejas por este asunto en 2024**, y transcurrido un tiempo prudencial desde que la Agencia Andaluza de la Energía nos informase sobre las medidas adoptadas para la mejora de la tramitación de las solicitudes de ayuda presentadas, procedíamos a reabrir el expediente de queja ([23/5516](#)) y solicitá-bamos un nuevo informe a los efectos de actualizar los datos proporcionados en su día.

Asimismo, reiteramos a la Agencia Andaluza de la Energía la petición que le dirigimos para la **urgente tramitación**, por un lado, de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver y, por otro, de las solicitudes cuya cuenta justificativa se había presentado para su oportuno pago, en su caso.

El informe remitido por la Dirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas, tras la reapertura de la queja de oficio, nos ha detallado el total de solicitudes admitidas a trámite; el total de ellas resueltas y el estado de tramitación de las restantes.

En cuanto a las solicitudes en fase de pago nos han explicado en qué fase del proceso se encuentran y, finalmente, se nos ha dado cuenta de las mejoras producidas en la gestión de los expedientes del Plan MOVES III (a fecha abril de 2024), con respecto a lo informado en el año 2023 a esta Institución.

Concluía el informe remitido indicando que la Agencia, sin perjuicio de la mejora que estos datos mostraban en las ratios de gestión, continuaba trabajando en acortar los plazos de resolución y pago de los expedientes y realizando una labor de mejora continua de la gestión mediante la identificación de los puntos críticos y simplificación administrativa, en la medida en que lo permitían las bases reguladoras estatales.

A la vista de los datos facilitados, hemos felicitado a la Agencia por la **mejora producida en la gestión del pago de las ayudas del programa MOVES III**, valorando positivamente las medidas adoptadas a este fin, pues tales datos demuestran su efectividad.

No obstante, también hemos puesto de manifiesto que desde la recepción del informe se han seguido produciendo las quejas ciudadanas por los mismos motivos, esto es, por la falta de una resolución administrativa de concesión, o bien la falta de pago del incentivo concedido.



Realmente nos **resulta difícil justificar el silencio administrativo** ante las personas que reclaman porque aún no han recibido el pago de una ayuda, cuya solicitud presentaron incluso hace dos años, y respecto del que tampoco se les ofrece mucha información.

Muchas de estas quejas ponen de manifiesto cómo **las trabas burocráticas encontradas desincentivan a las personas que apuestan por una movilidad ecológica**, ya que les supone un esfuerzo económico para el que contaban con las ayudas públicas anunciadas, pero que tardan años en materializarse.

Por otro lado, aunque la Agencia valora que los expedientes con documentación justificativa presentada que no han sido objeto de análisis se sitúa en un 18% (1.452), a nuestro juicio deben sumarse los expedientes que se encontrarían en análisis (2.360). De este modo, se elevaría al 47% el total de expedientes con documentación justificativa presentada que se encontraría a la espera de pago (o, por el contrario, de una resolución que determine la pérdida del derecho al cobro).

De acuerdo con estos datos es por lo que, de nuevo, **hemos instado a la Agencia Andaluza de la Energía a la urgente tramitación de las solicitudes cuya cuenta justificativa se ha presentado y aún no se habría completado su estudio.**

A modo de reflexión debemos señalar que el mayor escollo observado en el programa se encuentra en el proceso que transcurre desde la concesión de la ayuda mediante resolución administrativa (en avanzado estado general de tramitación, con un 85% de solicitudes resueltas), hasta que se materializa el pago de la ayuda.

Coincidimos con la Agencia que a esta situación contribuye la circunstancia de que el programa cuenta con **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica**, así como de los sistemas de control para la gestión de los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con los que se financia.

Sobre esta circunstancia cabe señalar que, a través de diferentes noticias y comunicados públicos, los datos relativos a la resolución de expedientes en otras Comunidades Autónomas ponen de manifiesto mejores porcentajes de resolución (en relación con los fondos presupuestados).

Esto nos lleva a **cuestionarnos cuáles serían sus causas** y si, además del volumen de expedientes, podrían estar vinculadas a cuestiones organizativas (recursos materiales y personales destinados a la gestión) y/o de la propia convocatoria autonómica (requisitos documentales o requerimientos de tramitación).

De ahí que hemos trasladado a la Agencia la conveniencia de reflexionar sobre estos datos, y las circunstancias asociadas a los mismos, para **valorar las medidas que podrían adoptarse a fin de mejorar los datos de gestión del programa** aún más o, en su caso, de cara a futuras convocatorias.

Sin perjuicio de ello, valoramos que resultaría conveniente para el logro de los fines del programa que la Agencia intensificase las **acciones formativas e informativas** dirigidas a la población beneficiaria de las ayudas y a las entidades colaboradoras en particular.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, hemos estimado que el problema por el que se desarrolló esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que hemos acordado el archivo de la misma.

A la fecha de redacción de este Informe las quejas siguen recibéndose. Son mayoritarias las que denuncian haber sido incluidos en las listas de reserva tras el agotamiento de los fondos, planteando la incertidumbre de estas personas sobre si podrán finalmente percibir las ayudas.

Por lo que se refiere a las ayudas dirigidas al **fomento de la utilización de fuentes de energías renovables**, debemos recordar que, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al [Real Decreto 477/2011, de 29 de junio](#), por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de **incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables**, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el [Real Decreto 377/2022](#), que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estos programas han seguido siendo objeto de diversas modificaciones durante los años 2022, 2023 y 2024. mediante diversas Resoluciones, con el objetivo, entre otros, de tratar de mejorar y simplificar los procedimientos, habida cuenta



las dificultades encontradas en su tramitación y los **importantes retrasos acumulados** en la resolución de las mismas, que habían propiciado reiteradas protestas y la recepción en esta Institución de un número significativo de quejas.

Durante 2024 hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con estas ayudas, lo que, unido a los problemas ya reseñados respecto del Plan Moves, nos obliga a reiterar la convicción ya expresada en el anterior Informe Anual acerca de la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

A este respecto, reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos, abogando por la simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión, incorporando el uso de algoritmos y las herramientas que ya ofrece la inteligencia artificial.

“Dicho esto, hemos de aclarar que, aunque entendamos y apoyemos la necesidad de optar por estas herramientas tecnológicas como solución para los problemas existentes y como vía de mejora de la administración, esta Institución permanecerá vigilante para que en este proceso de digitalización queden siempre salvaguardados los principios de equidad en el acceso e igualdad de oportunidades.

Asimismo, velaremos por la utilización de técnicas de auditoría y control que garanticen la inexistencia de sesgos en la utilización de fórmulas algorítmicas de gestión de los procesos.”

2.2.2. Cultura y Deporte

2.2.2.2.2. Deporte

Entre esta tipología de quejas deportivas, destacamos la ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Vélez-Málaga (Málaga), en el caso de un campo de golf con deficiencias en su diseño y falta de medidas de aislamiento y protección para el vecindario.

Tras el trámite de las quejas y la información ofrecida, hemos podido recopilar los argumentos de apoyo que ha elaborado la parte promotora de la queja, vecinos de la urbanización, que no se han desacreditado; y, a su vez, constatamos que las afirmaciones dadas por los servicios municipales distan mucho de suponer una verificación o adecuación de las condiciones del campo de golf ante los aspectos reclamados para mejorar su seguridad, según determina el Decreto 43/2008, de 12 de febrero, regulador de las condiciones de implantación y funcionamiento de campos de golf en Andalucía.

Por todo lo señalado, no pudimos por menos que mostrarnos proclives a las peticiones que han venido requiriendo los vecinos de la comunidad de propietarios de la urbanización colindante al campo de golf. Dicha adecuación debe extremar el estudio de las condiciones de seguridad de los itinerarios y de protección de las viviendas colindantes y sus moradores, a través de las comprobaciones necesarias y cuyos resultados elaborados deberán ser trasladados para su ejecución y corrección a la entidad titular del campo.

Todo ello bajo el ejercicio de las funciones de supervisión e inspección de los servicios técnicos del Ayuntamiento de Vélez-Málaga, como gestores del control del proyecto de la instalación, la adecuación de sus condiciones y la concesión de la licencia municipal de actividad. [Queja 24/5580](#) y [Queja 24/8799](#).



2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

2.3.2.1.4. Del Derecho de Defensa

Con motivo de la gestión de la [queja 22/4129](#) tuvimos la oportunidad de analizar en el ejercicio del derecho de defensa, distintos criterios de interpretación por parte de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita, al respecto de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Por ello, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 29 del Estatuto de Autonomía de Andalucía sobre la garantía de calidad de los servicios de la Administración de Justicia, iniciamos de oficio la [queja 22/8533](#) ante las referidas Comisiones Provinciales.

Sin embargo, fue la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública la que ha recopilado los informes emitidos por las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, concluyéndose que *“el criterio adoptado por cada una de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, como se constata, no es uniforme”*.

“La mayor parte de las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita, Almería, Cádiz, Granada, Huelva, Málaga y Sevilla, siguen el criterio de atribución “ex lege” del derecho a la asistencia gratuita a las asociaciones que ejercen la acción popular para recurrir actos y, en su caso, las omisiones imputables a las autoridades públicas que vulneren las normas relacionadas con el medio ambiente, enumeradas en el artículo 18.1, de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. De forma que para la concesión del derecho a la justicia gratuita a dichas asociaciones, sólo se exige cumplimiento de los requisitos dispuestos al efecto en el artículo 23 del mismo texto legal.

Por su parte, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Córdoba y de Jaén argumentan un criterio distinto, considerando que para la atribución del beneficio de asistencia jurídica gratuita, además de la exigencia de los requisitos del artículo 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, deben igualmente cumplir los requisitos específicos establecidos en el artículo 2 c) de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, para la concesión del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las mismas”.

A tal efecto, se procedió a emitir Resolución para que se procediera por la Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales para la adopción de un criterio uniforme al respecto, recibiendo como respuesta el informe de la Asesoría Jurídica de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública (Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía) que concluye que *“no es posible impartir instrucciones en el sentido pretendido (uniformar el criterio relativo al reconocimiento o denegación del beneficio de justicia gratuita a las Asociaciones que cuenten entre sus fines la defensa y protección del medioambiente) por la naturaleza jurídica de las comisiones que, aunque orgánicamente estén adscritas a la Consejería de Justicia, no se pueden considerar jerárquicamente dependientes de la misma, por lo que no es viable dictarle instrucciones o circulares con tal objeto. A fortiori, los títulos competenciales en la materia impiden establecer un criterio interpretativo a este respecto”*.

No aceptada la Resolución, al concluir no ser posible impartir instrucciones en el sentido pretendido a tenor de la naturaleza jurídica de las Comisiones, ya que aunque orgánicamente estén adscritas a la Consejería de Justicia, no se puede considerar jerárquicamente dependientes de la misma, procedimos a dirigir la Resolución directamente a las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita de Córdoba y Jaén.

La posición minoritaria de las Comisiones Provinciales, en cuanto al reconocimiento del beneficio de asistencia jurídica gratuita, se basa en considerar que para el reconocimiento del beneficio, además de la exigencia de los requisitos del



artículo 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, deben igualmente cumplirse los requisitos específicos establecidos en el artículo 2 c) de la Ley 1/1996, de 10 de enero, es decir, se deberá acreditar la insuficiencia económica para litigar.

Esto nos lleva a considerar que los requisitos establecidos en la Ley 27/2006 son innecesarios, ya que finalmente tendrá que cumplir con los exigidos por la Ley 1/1996, o peor aún, que estaríamos penalizando a estas Asociaciones que tendrían que cumplir los requisitos establecidos con la Ley 1/1996 -como cualquier otra persona jurídica-, y además tendrían que cumplir los requisitos establecidos en la Ley 27/2006.

Entendemos que, al contrario, su condición acreditada de entidad de utilidad pública y carecer de ánimo de lucro debería suponer una consideración en su favor a la hora del reconocimiento de este concreto derecho.

Por el contrario, la posición mayoritaria a este respecto de las Comisiones Provinciales se basa en el cumplimiento de los requisitos del art. 23 de la Ley 27/2006, esto es la protección del medio ambiente, el estar constituida legalmente 2 años antes y el ámbito territorial.

Siendo la remisión a la Ley 1/1996 para determinar los beneficios que la misma le confiere, su contenido y procedimiento, entendiendo que estas asociaciones quedan sometidas a un régimen jurídico especial, posterior y específico en cuanto al reconocimiento del derecho -Ley 27/2006, de 18 de julio- que se sustrae del régimen jurídico genérico -Ley 1/1996, de 10 de enero-.

De no ser así, repetimos que no tendrían sentido las concretas previsiones que contempla la Ley 27/2006, siendo por tanto innecesaria la norma si la pretensión del legislador hubiese sido la regulación del acceso al derecho de estas asociaciones de igual forma que el resto de personas jurídicas.

Este razonamiento vendría avalado por el Auto de la Secc. 5ª de la Sala Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de fecha 13 de marzo de 2019, Recurso 42/2017, o el Auto de la Secc. 1ª de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de fecha 17-6-2021.

No obstante, habría que distinguir el ejercicio de la acción popular por la entidad ecologista en los términos previstos en el art. 22 de la ley 27/2006, o si por el contrario su pretensión es el ejercicio de otro tipo de acción judicial.

En el primer supuesto, debe aplicarse lo expresado en el art. 23 de la Ley 27/2006, siendo estos los elementos que deben analizar las Comisiones Provinciales, y no los referidos al artículo 2 de la Ley 1/1996 en cuanto a la exigencia de demostrar la insuficiencia de recursos para litigar, al entender que no son de aplicación.

Si por el contrario, se pretende el ejercicio de una acción distinta a la contemplada en el art. 22 de la Ley 27/2006, deberá aplicarse en este supuesto el art. 2.c) de la Ley 1/1996 de Asistencia Jurídica Gratuita, es decir, deberá acreditarse ser una asociación de utilidad pública y carecer de recursos económicos para litigar.

Esta disparidad de criterios entre las distintas Comisiones Provinciales vendría a vulnerar el **principio de seguridad jurídica** que debe regir toda actuación de la Administración, estos principios se encuentran regulados en diferentes textos legales, principalmente la Constitución Española (art. 9), la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Al respecto, la Sentencia 234/2001 del Tribunal Constitucional de fecha 13/12/2001 dictada en la Cuestión de inconstitucionalidad n.º 389-94 establece que la seguridad jurídica ha de ser entendida como la certeza sobre el Ordenamiento jurídico aplicable y los intereses jurídicamente tutelados (STC 15/1986, de 31 de enero, FJ 1), como la expectativa razonablemente fundada del ciudadano en cuál ha de ser la actuación del poder en la aplicación del Derecho (STC 36/1991, de 14 de febrero, FJ 5), como la claridad del legislador y no la confusión normativa (STC 46/1990, de 15 de marzo, FJ 4).

En suma, sólo si en el Ordenamiento jurídico en que se insertan, y teniendo en cuenta las reglas de interpretación admisibles en Derecho, el contenido o las omisiones de un texto normativo produjeran confusión o dudas que generaran en sus destinatarios una incertidumbre razonablemente insuperable acerca de la conducta exigible para su cumplimiento o sobre la previsibilidad de sus efectos, podría concluirse que la norma infringe el principio de seguridad jurídica (SSTC 150/1990, de 4 de octubre, FJ 8 ; 142/1993, de 22 de abril, FJ 4 ; 212/1996, de 19 de diciembre, FJ 15 ; y 104/2000, de 13 de abril, FJ 7).



Pero entendemos que este menoscabo, más allá de las normas de aplicación, proviene de su diferente interpretación por distintos órganos de una misma administración, ya que dependiendo del ámbito territorial de actuación de la Asociación gozará o no del beneficio de asistencia jurídica gratuita, aun cumpliendo los requisitos del art. 23 de la Ley 27/2006.

De ahí, **nuestra Recomendación de que deba adoptarse un criterio uniforme por la totalidad de las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita**, en el sentido de reconocer el beneficio de este derecho a las Asociaciones que cumplan los requisitos establecidos en el art. 23 de la Ley 27/2006, de 18 de julio. Resolución que no ha sido aceptada por las Comisiones Provinciales de Jaén y Córdoba, a las que iba dirigida la misma.

...

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

Medio Ambiente

Nuevamente, las situaciones vividas por la ciudadanía afectada por cuestiones de emisión elevada de ruidos adquieren gran importancia en nuestras intervenciones mediadoras. La configuración de mesas de diálogo sobre el problema citado, propiciando la participación directa de las personas afectadas, la Administración con presencia de las diferentes áreas implicadas (seguridad, protección ambiental, urbanismo, etc.) y en muchos casos los titulares de licencias invitados por la propia administración, atendiendo a nuestra sugerencia, han contribuido a crear entendimiento, recuperar relación entre vecinos y de estos con la propia Administración, así como a minimizar la problemática en la mayoría de los casos gestionados, a través de la adopción de medidas concretas y adaptadas a cada escenario. Todo ello pone de relieve la virtud en nuestros procesos mediadores de una gestión basada en cultura de paz.

Contaminación acústica

Gran parte de los supuestos gestionados responden a conflictos vecinales ocasionado por razones de **ruido** provocados por la actividad de **bares, restaurantes, y otros establecimientos** sujetos a licencia municipal. De todos ellos destacamos aquellos en los que se han adoptado compromisos innovadores y diferentes a los de otros años ([23/6011](#), 24/1499, 24/357, [23/8132](#)). Por citar alguno, compartimos el caso de la asunción del compromiso de las partes de compartir equipos de sonido que incorporen limitadores de potencia y que así unifique la misma música para la zona de bares. La tramitación de estos expedientes tienen un promedio de dos a tres meses y observamos que las administraciones están acogiendo con buen grado este tipo de gestión cada vez más conveniente.

Sin embargo, debe comentarse el asunto del expediente 23/6906, en el cual, si bien el Ayuntamiento afectado entendía la necesidad vecinal ante la acumulación y continuidad del ruido, y a pesar de declarar la **zona** como **acústicamente saturada**, no se han materializado actuaciones en dicho sentido. Por ello, los vecinos recientemente nos han vuelto a transmitir su malestar y desesperación, pues saben que se ha producido la declaración de zona ZAS pero ello no ha supuesto un cambio apreciable. Y continúan sin encontrar bienestar en sus domicilios.

Otros escenarios donde el ruido altera la tranquilidad del hogar de los vecinos y consideramos interesante destacar sería la modificación de ubicación de **las atracciones infantiles** en un paseo marítimo, donde los vientos predominantes favorecían la inmisión de ruido ([23/7967](#)). Los vecinos llevaban ocho veranos solicitando la adopción de medidas y proponiendo alternativas de ubicación para que no molestaran a nadie, o incluso propusieron la rotación de ubicaciones para repartir la carga, si bien la Administración había realizado las mediciones de niveles de ruido y no se sobrepasaban los límites permitidos. Realizamos la intervención antes de verano, a modo de prevención de la futura controversia, y a finales de septiembre recibimos el siguiente mensaje de los afectados:

“Agradecer su ayuda en este asunto... este verano por fin hemos podido disfrutar de nuestra terraza como hacíamos antes. De manera sorprendente, el pasado mes de Julio montaron las atracciones de feria en una de



las localizaciones que ofrecimos como alternativa... Después de 8 años de malestar y sufrimiento, no está mal. Es por ello que el pasado 22 de agosto nos reunimos de nuevo con el alcalde para agradecerle que cumpliera con su palabra y su compromiso con nosotros”.

Merece destacarse también la queja de una comunidad de propietarios (expediente [23/8405](#)) relativa a problema con ruido molesto y continuado durante toda la tarde y a veces hasta altas horas en la noche que se generaba en un local municipal, cedido a dos asociaciones de vecinos, debido a las diferentes clases organizadas de bailes, así como los ensayos de carnaval. A ello se unían las molestias ocasionadas por el uso continuado de unas pistas deportivas gestionadas por dichas asociaciones. Es una constante la existencia en estos conflictos de malos entendidos e interpretaciones erróneas que derivan finalmente en un conflicto vecinal. La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. El Defensor promovió un encuentro con las asociaciones, los vecinos afectados y las delegaciones municipales competentes del Ayuntamiento, para provocar que las partes afectadas generasen ideas dirigidas a mitigar los ruidos, con el propósito de promover un uso adecuado de las instalaciones, y que ello redundara en una mayor calidad de vida y una convivencia pacífica.

Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado ([24/0383](#), [24/0990](#), [24/1117](#)), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario, con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de tráfico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

Con respecto, por otra parte, a conflictos con la administración local, no referidas a ruido, debemos señalar varias intervenciones mediadoras y de intermediación, desarrolladas en diferentes localidades andaluzas, dirigidas a restablecer la **limpieza y adecuación de parcelas municipales** abiertas, donde los vecinos depositaban residuos de forma indiscriminada ([23/9098](#), [24/3590](#) y [24/3958](#)). Cada vez apreciamos que no solo la ciudadanía nos remite información sobre el inicio o la finalización de actuaciones comprometidas, sino que también la Administración nos escribe y envía fotografías de los resultados logrados con el acuerdo asumido, junto a su agradecimiento por nuestra intervención.

Sobre tratamiento municipal de las colonias felinas

En 2024 han sido varios los expedientes tramitados donde el elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2003 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que entró en vigor el 29 de septiembre de 2023, si bien en 2024 ha sido donde realmente ha tenido mayor atención en el seno de los municipios. Con esta ley, las administraciones deben hacer efectiva la protección de los animales.

Cada día resulta más evidente la creciente sensibilización de la ciudadanía ante la necesidad de garantizar la protección de los animales en general y, particularmente, de los animales que viven en el entorno humano, en tanto que se trata de seres dotados de sensibilidad cuyos derechos deben protegerse, tal y como recogen el artículo 13 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el Código Civil español.



Así, las comunidades autónomas y los ayuntamientos se han hecho eco de la necesidad de desarrollar normativas que avancen en la protección de los animales, su bienestar y el rechazo ante situaciones de maltrato hacia los mismos. Si bien es verdad, que en muchos municipios de nuestro entorno, encontrar esos mecanismos para la creación de protocolos singularizados no era una realidad, tras meses de la entrada en vigor de la ley. Concretamente, desde el área de mediación, nuestro trabajo ha consistido, a raíz de las diferentes quejas de la ciudadanía en torno a situaciones donde se hacía evidente la necesidad de coordinación y elaboración de planes encaminados a la puesta en marcha de los mecanismos CER para colonias felinas, ayudar a implementar protocolos en los municipios que hagan realidad la protección animal, previniendo el alto grado de abandono.

Para ello, en los asuntos tramitados hemos creado mesas de trabajo donde los ayuntamientos pudieran diseñar protocolos de actuación en el marco de esta nueva legislación, para la correcta protección de dichas colonias, poniendo en valor la participación ciudadana, y la disposición municipal, de las Diputaciones Provinciales, así como con el apoyo de la Junta de Andalucía.

En el marco de las colonias felinas, la gestión de estas poblaciones en libertad y que tienen su origen en gatos ferales, o abandonados, extraviados o merodeadores sin esterilizar y de las camadas procedentes de éstos, la ley introduce el concepto de gato comunitario, el gato libre que convive en entornos humanos y que no es adoptable debido a su falta de socialización. Con nuestra mediación hemos colaborado en que, por parte de los municipios implicados, se lleve a cabo una gestión integral de de estas colonias felinas, con métodos no letales, basados en el método CER, con el objetivo de reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar. Con todo ello se logra conocer los siguientes aspectos:

- a) Cómo fomentar la colaboración ciudadana para el cuidado de los gatos comunitarios, estableciendo los procedimientos en los que se recogen derechos y obligaciones de los **cuidadores** de colonias felinas, aprovechando en cada municipio a las personas que, de hecho, ya se ocupaban de modo voluntario a cuidar de las mismas.
- b) Como en todos los expedientes tramitados existía la participación de grupos políticos implicados en la correcta aplicación de los CER (PACMA), hemos servido de vehículo para que las administraciones locales puedan tener acceso fácil y directo con entidades de Gestión de Colonias Felinas ya inscritas en el Registro de entidades de protección animal para la implantación y desarrollo de los Programas de Gestión de Colonias Felinas.
- c) Para una correcta asunción por parte de las entidades locales de la responsabilidad de la atención sanitaria de los gatos comunitarios (esterilización, vacunación, desparasitación...) se ha buscado en cada caso concreto el recurso más adaptado a la realidad de cada municipio, ya sea a través de convenios de colaboración con clínicas veterinarias de la zona, colegios profesionales de veterinarios de la provincia, o en su caso contando con la ayuda de la Diputación Provincial, que en alguna provincia ya ha dotado del recurso necesario para apoyar a los municipios con la implantación de un servicio de un profesional veterinario colegiado que los pueda asistir.
- d) Ha sido común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que entienden que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria, puesto que el coste por cada individuo de la colonia a aplicar el CER suponía en la mayoría de los casos en torno a 90 euros.
- e) En las actuaciones mediadoras realizadas, los promotores de las quejas se han puesto al servicio de los ayuntamientos para ayudarlos con campañas de formación e información a la población, de los programas de gestión de colonias felinas que se implanten en el término municipal.
- f) Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los siguientes criterios:
 - 1.º Mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población a controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos.
 - 2.º Esterilización de los gatos mediante la intervención de veterinario habilitado para esta práctica, incluido el marcaje auricular.
 - 3.º Programa sanitario de la colonia, suscrito y supervisado por un profesional veterinario colegiado, incluyendo al menos la desparasitación, vacunación e identificación obligatoria mediante microchip con responsabilidad municipal.



- ▶ 4.º Establecimiento de los lugares y personas habilitadas para poder alimentar a los felinos y mecanismos de limpieza que se van a utilizar en dichas zonas.

2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

- ▶ Sobre el ruido de la chimenea de la pizzería, procedieron a diseñar el abordaje que pasaría por identificar la fuente de ruido y comprobar la cuestión ambiental, y se comentaron los costes del ensayo acústico por empresa acreditada, aludiéndose a la Ordenanza de ruido, que tiene establecido que si el resultado de la medición sobrepasa los límites permitidos, el coste corresponde al infractor. Y en caso contrario correspondería a los solicitantes. El administrador se muestra dispuesto a asumir el resultado conforme a la ordenanza. Acuerdan ponerse de acuerdo para fijar el encuentro con los técnicos y proceder a estudiar las causas del ruido y la medición.
- ▶ Se comprometieron también a revisar el asunto de los veladores y, en su caso, adoptar medidas para preservar los accesos al portal y a la rampa del garaje.

2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

[Queja 23/6740](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Níjar (Almería).
- ▶ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Falta de actualización de las ordenanzas de ruido.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se apruebe una nueva ordenanza municipal de ruidos actualizada conforme al Decreto 6/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía.



2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente

[Queja 20/1431](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Comunidad de Propietarios disconforme con terraza de veladores de un bar en local comercial del edificio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, si persiste la situación de ilegalidad de la terraza de veladores e instalaciones anejas del bar objeto de queja, se proceda de forma inmediata y previos trámites legales que procedan, a legalizarlas si ello es posible, o al restablecimiento de la legalidad alterada y a su completa y total eliminación a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad y seguridad del tránsito para peatones.

RECOMENDACIÓN al objeto de que, en todo caso, se incoe el preceptivo expediente sancionador por la disposición durante años de terraza de veladores y otras instalaciones al bar objeto de queja.

[Queja 21/5250](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huétor Vega (Granada).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Finca con animales en entorno residencial que atrae parásitos, roedores y provoca malos olores.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, en el caso objeto de la presente queja, si aún no se hubiera procedido a ejercitar las competencias legales referidas de protección de la salubridad pública y disciplinarias en materia de urbanismo, se proceda sin más demoras ni retrasos injustificados y previos los trámites legales oportunos, a la clausura del núcleo animal generador de las incidencias ambientales que han dado lugar a esta queja, con cuantas medidas sean accesorias para procurar la efectiva retirada de los animales y la imposición de las sanciones a que haya lugar.

[Queja 21/5000](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** saturación acústica en tramo de calle peatonal donde se concentran varios locales hosteleros y de ocio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Levante, de Torre del Mar, especialmente a la altura de los Edificios (...), y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre ellas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.



SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la calle objeto de queja, en cuya elaboración puedan intervenir una representación de las personas afectadas para poder hacer valer sus derechos, y que incluya no sólo la cuestión de establecimientos y terrazas y horarios, sino también la accesibilidad y otras cuestiones que se estime de interés.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, ofrecemos la colaboración del servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz por si se estimara necesaria su intervención en aras de propiciar el acuerdo entre las partes.

Queja 23/0846

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** piden la declaración como zona acústicamente saturada de la calle Misericordia de El Puerto de Santa María.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledañas de esa localidad, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, les ofrecemos los buenos oficios de nuestro servicio de mediación por si estimaran oportuna su intervención.

Queja 22/1075

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** ruido de terraza de veladores de bar bajo su vivienda. Inactividad municipal ante las denuncias
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN para que se valore por la Comisión de Veladores la oportunidad de acordar la reducción de los veladores autorizados al bar objeto de queja, en un número que permita un desarrollo normal de la actividad con un impacto acústico compatible con el derecho al descanso de las familias de las dos afectadas. Ello, al margen de cuantas otras medidas complementarias a esa reducción, puedan también acordarse para contribuir o coadyuvar a la reducción del ruido que se pretende alcanzar.

RECOMENDACIÓN para que una vez acordada la reducción del número de veladores que se recomienda, se solicite a la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica que lleve a cabo un ensayo acústico de contraste con la terraza al completo en el número autorizado, con objeto de determinar si los niveles alcanzados están ya o no dentro de los límites de la normativa.

Queja 22/1304

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rota (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ruidos de música, pregrabada en dos grandes altavoces, en terraza de veladores de un bar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se revise la autorización de veladores concedida al establecimiento objeto de queja y se valore tramitar una nueva autorización, en su caso, con plena conformidad al citado artículo 11.2 del Decreto 155/2018 y normativa concordante, tratando de hacer compatible el ejercicio de la actividad hostelera y el ocio de los clientes con el derecho al descanso de quienes resultan más afectados por cercanía.

RECOMENDACIÓN para que se incoe expediente administrativo de comprobación para determinar si el local cumple con los objetivos de calidad acústica respecto a colindantes y a tal efecto se lleve a cabo la preceptiva inspección con ensayo acústico, bien con medios propios directos o indirectos, o en caso de ausencia de éstos, con la asistencia técnica de la Diputación Provincial de Cádiz o con la actuación subsidiaria de la Junta de Andalucía a través de la Consejería competente en materia de medio ambiente.

RECOMENDACIÓN para que el establecimiento objeto de queja sea objeto de una especial vigilancia por parte de la policía local y técnicos municipales, a fin de garantizar que su actividad interior -en cuanto a música, aislamiento y salida de emergencias- cumple con lo autorizado y que la puerta abierta para atender, en su caso, los veladores, no supone desactivar las medidas de insonorización por disposición de música en el interior.

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule específicamente el régimen completo de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

2.4.3. Justicia y Cultura de Paz

2.4.3.1. Justicia y Memoria Democrática

...

Queja 22/8533

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública



- ▷ **Resultado de la actuación:** Cerrada, no acepta la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Reconocimiento beneficio justicia jurídica gratuita a las Asociaciones medioambientales sin ánimo de lucro
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación. Que se proceda por esa Viceconsejería a impartir instrucciones a las Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita para que se adopte un criterio uniforme en el particular de reconocer el beneficio de asistencia jurídica gratuita para estas Asociaciones, y en general en aquellas otras cuestiones donde pueda existir una disparidad de criterios que supongan un quebranto del principio de seguridad jurídica.

4. Colaboración

4.2. Administraciones no colaboradoras

4.2.2. Planeta y Prosperidad

4.2.2.1.2. Ordenación Económica

[Queja 22/5623](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud presentada instando a la modificación y/o derogación de la Ordenanza de Tenencia y Control de Animales y perros potencialmente peligrosos de la citada administración, por no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente

[Queja 17/4818](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que en diciembre del año 2008 se había incoado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Villaverde del Río para la obtención de licencia de apertura para la actividad de bar de tapas, sin que, después de nueve años, el Ayuntamiento hubiera concedido la licencia.



RESOLUCIÓN: Recomendamos al Ayuntamiento de Villaverde del Río que, tras más de trece años de tramitación, reactive e impulse el expediente administrativo de concesión de licencia para actividad hostelera solicitada por el interesado y ponga fin a la situación de silencio administrativo e inseguridad jurídica de que adolece el expediente, así como que se incoe de oficio expediente de responsabilidad patrimonial a fin de resarcir, si procediera, los daños y perjuicios económicos sufridos por el interesado por el retraso en la resolución expresa de su solicitud.

Queja 20/1431

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Una comunidad de propietarios de Algarrobo nos planteaba su disconformidad con la autorización que el Ayuntamiento habría concedido a un establecimiento de bar, sito en el local comercial del edificio de la Comunidad, para disponer de una terraza de veladores que ocupaba parte de la acera y del vial público.

RESOLUCIÓN: Recomendamos al Ayuntamiento de Algarrobo que, si persiste la situación de ilegalidad de la terraza de veladores e instalaciones anejas del bar objeto de queja, se proceda de forma inmediata a legalizarlas si ello es posible, o al restablecimiento de la legalidad alterada y a su completa y total eliminación a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad y seguridad del tránsito para peatones.

Queja 21/2338

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Láchar (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladó que en la vivienda de su propiedad, en el municipio de Láchar, residían su hijo y su pareja y que nada más instalarse allí, empezaron a padecer los humos y restos de combustión procedentes de unas chimeneas instaladas en la finca colindante, situadas prácticamente encima del muro medianero a escasos 2 o 3 metros de las ventanas de los dormitorios.

RESOLUCIÓN: Recordamos al Ayuntamiento de Láchar la necesidad de ejercer sus competencias legales en materia de disciplina urbanística y de restablecimiento de la legalidad, así como de protección medioambiental, en relación con unas chimeneas que presentan diversas irregularidades y que producen inmisión de humos en la vivienda colindante.

Queja 21/5250

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huétor Vega (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba que hacía casi dos años que la comunidad de propietarios del bloque donde reside, venía denunciando en el Ayuntamiento la problemática causada por la presencia de animales (perros, gansos, caballos y algunas veces, cerdos) en una finca colindante. A consecuencia de esta situación, la comunidad de propietarios había tenido que contratar una empresa especializada para tratar una plaga de ratas y muchos vecinos tenían que limpiar excrementos de palomas.

Nos aportaba copia de los informes de una empresa de plagas que habían tenido que contratar, en los que se hacían algunas observaciones, tales como que: "Dicha finca tiene animales y generan un hábitat perfecto para la proliferación de estos roedores".

RESOLUCIÓN: Recordamos al Ayuntamiento de Huétor Vega su obligación de ejercitar las competencias legales de protección de la salubridad pública y disciplinarias en materia de urbanismo en relación con un núcleo animal colindante a una comunidad de propietarios residencial y generador de diversas incidencias ambientales.



[Queja 22/7131](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cañete la Real (Málaga).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido escrito al Ayuntamiento exponiendo una serie de hechos afectantes a un terreno de su propiedad en el entorno del cementerio de esa localidad, y que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su escrito.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

[Queja 22/8002](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Palos de la Frontera (Huelva).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▶ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que había presentado en el Ayuntamiento escrito en el que solicitaba información en relación con eventos con música en directo en un establecimiento hostelero, pasado cuatro meses desde la presentación de dicho escrito, no había recibido respuesta a su solicitud de información.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

[Queja 23/5996](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rubite (Granada).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Ruidos molestos provenientes de panadería colindante a su vivienda.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

[Queja 23/6226](#)

- ▶ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Hornachuelos (Córdoba).
- ▶ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Solicitud de información sobre medidas sancionadoras tomadas por el Ayuntamiento de Hornachuelos.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.



4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias

4.3.1. Planeta y prosperidad

4.3.1.1. Sostenibilidad y Medio Ambiente

Queja 20/1075, dirigida al Ayuntamiento de Morón de la Frontera (Sevilla), relativa a la falta de respuesta a denuncia sobre posibles irregularidades en las antenas de telecomunicaciones que se encuentran en el Cerro de la Atalaya.