



de la población en situaciones de grave riesgo colectivo exige que el personal que tenga que hacer frente a un suceso de este tipo conceda una prioridad absoluta a la finalidad perseguida por tales medidas con el fin de que ésta pueda alcanzarse».

Por todo ello, la conclusión a que llegamos es que, dado el carácter de disposición básica de dicha Directiva sobre el tiempo de trabajo que establece unos niveles mínimos de protección de los trabajadores, en su sentido más amplio, y que las excepciones que contempla para su aplicación a determinadas actividades públicas (policía) se refieren a supuestos excepcionales destinados a garantizar la protección de la población en situaciones de grave riesgo colectivo, sería de aplicación a los Cuerpos de Policía Local, con la flexibilidad y peculiaridades que se contemplan en la misma en función de las singularidades que presenta el cumplimiento de esta función pública.

Se recomienda, en consecuencia, al Ayuntamiento de Jaén que, previa negociación con los órganos de representación del personal de dicho Ayuntamiento, se adopten las medidas que procedan para adaptar la ordenación de tiempos de trabajo de la Policía Local a la Directiva 2003/88/CE.

La Recomendación formulada ha sido aceptada por el Ayuntamiento de Jaén. ([queja 18/4671](#)).

1.5.2.6. En relación a las Políticas Activas de Empleo

1.5.2.6.1. Demoras en la tramitación y pago de las ayudas a desempleados que han participado en cursos de Formación Profesional para el Empleo

Durante el año 2019 han continuado recibiendo y tramitándose numerosas quejas por los retrasos de más de cinco años acumulados en la resolución y pago de los expedientes de ayudas solicitadas por personas desempleadas que han participado en cursos de FPO, sin observarse por parte de la Administración de Empleo que se adopten medidas extraordinarias que permitan revertir esta situación.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha venido denunciando desde años esta situación que es prototipo de la mala práctica administrativa contraria al derecho a una buena administración, que se establece en el art. 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y se reconoce expresamente en las normas reguladoras del procedimiento administrativo, a nivel general y autonómico, en el sentido que hemos comentado con anterioridad.

Durante años esta Institución ha venido demandando a la Administración de empleo que cumpliera con las normas que le obligan a resolver estos expedientes en unos plazos determinados y que adoptara las medidas oportunas que permitieran revertir la situación de interminables demoras que, a pesar de los años transcurridos y de los continuos recordatorios realizados a la Consejería de Empleo, siguen sin resolverse en un plazo razonable.

Ante esta situación, y dado el reiterado incumplimiento que supone de las normas legales y reglamentarias que está obligada a observar la Administración, hemos recordado a dicha Consejería que el art. 29 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, preceptúa que los plazos señalados en ésta y en las demás leyes obligan a las Autoridades y al personal al servicio de las mismas para la tramitación de los asuntos de su competencia. Así como que el art. 21.6 de dicha Ley dispone que el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, y los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver, son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias, del cumplimiento legal de dictar resolución expresa.

La prolongada **situación de retraso en la resolución de los expedientes de ayudas correspondientes a acciones formativas de FPO**, y la falta de adopción de las medidas necesarias que permitan la tramitación de estos expedientes en los plazos legalmente previstos, a pesar de las reiteradas recomendaciones realizadas por esta Institución al respecto, pone también de manifiesto el incumplimiento de principios generales básicos a los que debe sujetarse la Administración de empleo en su actuación y que imponen a cualquier organismo público, en su funcionamiento, la obligación de ordenar adecuadamente sus recursos en orden a la prestación eficaz y eficiente de los servicios que tiene encomendados. Es por ello que se ha vuelto a



reiterar a dicha Administración la necesidad de una adecuada planificación y ordenación de sus recursos para la eficaz prestación de sus servicios.

Finalmente, las quejas tramitadas por este motivo han concluido recomendando a la Dirección General de Formación para el Empleo que, sin más dilación que la estrictamente necesaria para la comprobación de los datos y requisitos previstos en la norma de concesión de estas ayudas, se dicte resolución que ponga término a estos procedimientos y, en su caso, se proceda de forma inmediata al reconocimiento de las ayudas que pudieran corresponderle derivadas de los cursos de Formación Profesional para el Empleo impartidos, y al abono de las correspondientes prestaciones económicas derivadas de las mismas.

Asimismo, se le recomendaba que, a la mayor urgencia posible, se adopten las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para la puesta al día de los expedientes relativos a solicitudes de subvenciones y ayudas derivadas de los cursos de Formación Profesional para el Empleo, y garantizar la resolución de estos expedientes en el plazo legalmente establecido de tres meses, contados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

Ante las Resoluciones formuladas, la Dirección General de Formación para el Empleo responde aceptándolas y comunicándonos, por primera vez, la adopción de medidas concretas destinadas a resolver definitivamente estos retrasos endémicos que se vienen produciendo en la tramitación de estos expedientes de ayudas, entre las que cabe destacar: un Plan de Choque de 6 meses de duración, que se concreta en la incorporación de 114 funcionarios interinos en las 8 Delegaciones Territoriales que considera que permitirá, *"desatascar y actualizar los expedientes pendientes de resolución"*, las medidas tendente al refuerzo de los recursos materiales actualmente disponibles que se concretan en la mejora de los soportes informáticos empleados en el trámite y en la remisión de expedientes al órgano interventor, y la unificación de los criterios de gestión y de fiscalización que aseguren la fiabilidad y objetividad de la información y de la gestión, dentro del marco normativo aplicable.

Recientemente se ha mantenido una reunión con la Secretaría General de Ordenación de la Formación Profesional en la que el titular de la misma nos ha trasladado los primeros resultados del plan de choque implantado para normalizar dicha situación. Según los datos comunicados, en estos primeros meses de funcionamiento de este plan extraordinario de actuación, de los 1.800 expedientes pendientes se han resuelto un número cercano a los 1.000, y de las 29.900 peticiones de becas pendientes de tramitar se han resuelto 13.800.

Tras reconocer a la Administración el esfuerzo realizado en el sentido que, desde hace años, se le ha venido reclamando, quedamos a la espera de verificar los resultados finales de las medidas adoptadas.

1.5.2.6.2. Demora en percibir las cantidades correspondientes a la Subvención del Bono Empleo

En la [queja 19/0206](#), la persona interesada se dirige a esta Institución ante la demora en el abono de las cantidades correspondientes a la Subvención del **"Bono de Empleo Joven"** que le había sido concedida en agosto de 2017, una vez presentada, en plazo y forma, la documentación requerida para la justificación del cumplimiento del objeto de la subvención. Además, la falta de respuesta de la Administración de empleo a sus solicitudes de información sobre el estado de su expediente.

En cuanto al plazo en que deba hacerse efectivo el pago de estas ayudas, la Ley 2/2015, de 29 de diciembre, reguladora de las mismas, no contempla ninguno, así como tampoco, con carácter general, en las normas a las que se remite dicha Ley para lo no previsto en la misma: Ley General de Subvenciones, Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, y el Decreto 282/2010, de 4 de mayo, que aprueba el Reglamento de los procedimientos de concesión de subvenciones de la Administración de la Junta de Andalucía, entre otras.

Ello no puede interpretarse en el sentido de que esa Administración tenga un plazo ilimitado para el pago de una obligación que ha contraído y reconocido expresamente a la sociedad reclamante, que ha cumplido con las obligaciones justificativas que le impone la normativa reguladora de la subvención concedida, como se señala expresamente en el informe remitido por la Administración de empleo, y que determinó que se



emitiera el correspondiente documento contable de pago, fiscalizado de conformidad por la Intervención con fecha 29 de mayo de 2018.

En este caso, al no estar previsto un plazo máximo para el pago de esta modalidad de subvención en las normas citadas, así como tampoco en el Decreto 5/2017, de 16 de enero, por el que se establece la garantía de los tiempos de pago de determinadas obligaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Entidades Instrumentales, habría que estar a lo establecido en la Ley General de la Hacienda Pública de esta Administración, que establece en su art. 29, con carácter general, el plazo en que deben pagarse las obligaciones de la Hacienda Pública Autonómica, que será de tres meses, desde la notificación de la resolución judicial firme o del reconocimiento de la obligación.

En este caso concreto, además, la Disposición adicional segunda de la Ley 2/2015, sobre dotación de medios para la gestión de los Programas, establece, en su apartado 1, que para llevar a cabo la gestión, entre otros, de los Programas Emple@Joven y Emple@30+ se dotará al Servicio Andaluz de Empleo de los medios humanos y materiales necesarios, a través de los instrumentos de financiación previstos en la normativa de aplicación, así como cualquier otro medio que resulte necesario para la adecuada gestión de los incentivos.

Respecto a la negativa a facilitar la información solicitada ante una demanda de pago que se reitera en el tiempo, no estimamos que esté justificada la misma en base a la regulación contenida en el Decreto 204/1995 y, menos aún, el no darle explicación alguna al respecto ni orientarle sobre otros medios a través de los cuales podría recabar la información solicitada.

En consecuencia, recomendamos a la Dirección Provincial de Sevilla del Servicio Andaluz de Empleo que adopte las medidas necesarias para la puesta al día de los expedientes relativos a las subvenciones para la contratación de personas titulares del Bono de Empleo Joven, procediéndose a la resolución de estos expedientes y abono de las correspondientes prestaciones económicas derivadas de los mismos en el plazo establecido en las normas reguladoras de este procedimiento. Asimismo, se le recomienda que sea facilitada información telefónica del estado de tramitación en que se encuentra un determinado procedimiento administrativo, en el que no se contengan datos especialmente sensibles y protegidos o complejos de facilitar, a solicitud de la persona interesada, previa comprobación de los datos identificativos que se consideren adecuados para acreditar la legitimidad de la consulta.

La Resolución ha sido aceptada por la Administración de empleo.

1.5.2.6.3. Retrasos en la expedición de títulos al alumnado que había realizado Cursos de Formación Profesional

Esta Institución ha procedido a abrir de oficio la **queja 18/7453** al tener conocimiento de que a más 100 personas que habían finalizado un curso de Formación Profesional para el Empleo no se les había podido expedir el certificado correspondiente ante la falta de personal de administración en la Dirección Provincial de Sevilla del Servicio Andaluz de Empleo y que ello estaba teniendo consecuencias muy perjudiciales para el desarrollo de una determinada actividad profesional, como es la de los vigilantes de seguridad

Tras reconocerse por parte de la Administración de Empleo que, en este caso, de forma excepcional, se habían producido determinadas disfunciones en la tramitación de la expedición de dichos certificados, pusimos de manifiesto a la misma el deber que le incumbe de extremar el rigor en el cumplimiento de las normas e instrucciones vigentes de aplicación en este ámbito, a fin de desarrollar eficazmente las políticas de formación profesional para el empleo que posibiliten el desarrollo personal de las personas trabajadoras, capacitándolas para el desempeño cualificado de las diferentes profesiones y para el acceso al empleo.

Asimismo, se le pusieron de manifiesto los principios y normas que garantizan el derecho a una buena administración de la ciudadanía por parte de la Administraciones públicas andaluzas, en el sentido expuesto en los apartados iniciales del presente Capítulo.

En base a dichas consideraciones, se le recomienda (**queja 18/7453**) que, en caso de que no se hubieran adoptado, se proceda a adoptar las medidas oportunas para asegurar la emisión de los certificados de



las acciones formativas cursadas por alumnos que hubieran realizado cursos de Formación Profesional para el Empleo en el plazo de un mes desde su finalización, para que no vuelvan a producirse este tipo de dilaciones. Asimismo, se le sugiere que se valore la conveniencia de que la determinación de este plazo de un mes para la emisión de dichos certificados se incluya también en la Carta de Servicios de ese organismo, o del que proceda en el ámbito competencial de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, y se promuevan las medidas oportunas para ello.

El Servicio Andaluz de Empleo nos contesta aceptando la Resolución formulada. ([queja 18/7453](#)).

1.5.2.7. Quejas en materia de Seguridad Social

1.5.2.7.1. Pensiones No Contributivas (PNC)

Desde finales del año 2018 se venía observando en esta Institución, a través de las quejas que nos dirige la ciudadanía, considerables **retrasos y problemas en la resolución de los expedientes de solicitud de PNC**, tanto de Jubilación como por Incapacidad (las quejas afectadas aparecen citadas en el apartado 1.2.2 del presente Capítulo). Las personas que se han dirigido a esta Institución muestran su disconformidad con la tardanza en tramitar y resolver estas solicitudes por parte de la Administración de Igualdad y Políticas Sociales, localizándose la problemática fundamentalmente en las provincias de Sevilla y Málaga.

Asimismo, basan sus denuncias en el hecho de ser personas que se encuentran en una difícil situación personal en el plano económico, en muchos casos rayando la situación de emergencia social, ante la ausencia de algún tipo de percepción económica para su supervivencia, teniendo que ser atendidos en muchos de estos casos por los servicios sociales municipales o por entidades privadas de asistencia social.

“Problemas en la resolución de los expedientes de solicitud de PNC”

Tras admitirse a trámite todas estas quejas, y solicitar los preceptivos informes a las Delegaciones Territoriales correspondientes, ante las respuestas obtenidas, que vinculan siempre estas situaciones a cuestiones burocráticas, y dado que éstas no sólo no se solventaban, sino que por las quejas que seguíamos recibiendo apreciamos que iban aumentando, consideramos oportuno iniciar una actuación de oficio ([queja 19/1559](#)).

En la tramitación de la queja, al comparar los datos de gestión de estas pensiones en Andalucía en el periodo comprendido entre los años 2013 y 2018, la primera conclusión relevante que se pone de manifiesto es el aumento del diferencial entre solicitudes

presentadas y resueltas en Andalucía en este periodo. Así, mientras que el número total de solicitudes de PNC presentadas anualmente en esta Comunidad Autónoma, tomando como referencia los años 2013 y 2018, ha disminuido un 8,21%, pasando de las 11.264 solicitudes a las 10.339, el de expedientes pendientes de resolver en el año, a pesar de la disminución del número de solicitudes, ha crecido un 73,20%, pasando de los 3.374 pendientes en el año 2013, a los 5.844 que estaban pendientes al finalizar el año 2018.

Este diferencial, aún inscribiéndose en la tendencia general a nivel estatal, se encuentra muy por encima de la media del conjunto de Comunidades Autónomas para el mismo periodo, que en el caso de solicitudes de PNC presentadas ha disminuido un 4,53%, y en el de expedientes pendientes de resolver, ha aumentado un 15,52%.

Lógica consecuencia de todo ello es la disminución del número de personas beneficiarias de PNC en ese periodo en Andalucía, que han pasado de las 102.021 del año 2013, a las 97.847 en el año 2018, un 4% menos. Porcentaje algo menor al de la media estatal que ha bajado en el mismo periodo un 4,53%.

Los datos de gestión expuestos muestran una tendencia similar en todas las provincias andaluzas, si bien, como se indica en el informe remitido por la Administración autonómica, la situación es especialmente preocupante en las provincias de Málaga -en la que han disminuido las solicitudes un 14,73% y han