2. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica

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

Materia principal 3

1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica 3
1.1.1.Introducción 3
1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 5
1.1.2.1. Administraciones Tributarias 5
1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía 5
1.1.2.1.2. Tributos Locales 7
1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales. 7
1.1.2.1.2.2. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana 9
1.1.2.1.2.3. Tasas y Precios Públicos 12
1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica 15
1.1.2.2.1. Transparencia 15
1.1.2.2.2. Administración electrónica y Protección de Datos 16
1.1.2.2.3. Organización Local 17
1.1.2.2.4. Servicios municipales 18
1.1.2.2.5. Responsabilidad patrimonial 19
1.1.2.2.6. Actividad de fomento: ayudas, subvenciones e incentivos 21
1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas 22
1.1.3.1.Actuaciones de oficio 22
1.1.3.2. Resoluciones no aceptadas 23

Este tema en otras materias 26

BALANCE DEL DEFENSOR 26
2. Principales indicadores 26
2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica 26
3. Cuestiones relevantes 26
3.1. Andalucía despoblada 26
3.5. El derecho a una buena administración 28
1.3. Dependencia y Servicios Sociales 29
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 29
1.3.2.2. Personas con Discapacidad 29
1.3.2.2.5. Este tema en otras materias 29
1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social. 29
1.3.2.2.5.6. Administraciones Tributarias 29

1.4. Educación 30
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias 30
1.4.2.2. Escolarización del alumnado 30
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social 31
1.5.1. Introducción 31
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 33
1.5.2.2. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad 33
1.5.2.2.1. Retención indebida en concepto de IRPF sobre las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad 33
1.5.2.4. En relación con el acceso al empleo público 34
1.5.2.4.2. Utilización de procedimientos electrónicos en los procesos selectivos de acceso al empleo público 34
1.6. Igualdad de Género 35
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite 35
1.6.2.9. Administración local 35
1.7. Infancia, Adolescencia y Juventud 36
1.7.3. Maltrato a personas menores de edad 36
1.7.3.3. Tratamiento en los medios de comunicación de noticias sobre casos de maltrato a personas menores. 36
REVISTA DEL INFORME ANUAL 38
03. Nuestras propuestas 38
- Derechos de la ciudadanía. ¿A una "mala administración"? 38
04. Mejorar las normas 39
- Noticias sobre niños y niñas. Tratamiento responsable de al información 39
05. Atender las quejas 40
- Responsabilidad patrimonial. Lío, lío que yo no he sido 40
07. Atención Ciudadana 41
- Derecho a una buena administración. "Malamente estamos" 41

Materia principal

1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

1.1.1.Introducción

En el presente Capítulo incluimos las actuaciones y quejas tramitadas por esta Defensoría a lo largo del ejercicio 2019, así como los asuntos relativos al ejercicio de la potestad tributaria de las Administraciones territoriales y gestión de las distintas figuras tributarias y su recaudación, tanto en voluntaria como en ejecutiva.

Igualmente, incluimos las quejas tramitadas sobre los procedimientos recaudatorios de recursos de naturaleza pública, como las sanciones pecuniarias impuestas por los órganos administrativos.

Destacamos algunas actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con los ámbitos de gestión de las Administraciones Públicas andaluzas, en sus relaciones con la ciudadanía, incluyendo los tramitados sobre una variedad de cuestiones que afectan a la administración electrónica, protección de datos, transparencia, participación ciudadana y buena administración.

Se incluye además, asuntos concernientes a la ordenación de la actividad económica en sectores como, industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público o bienes de titularidad pública.

Y los asuntos concernientes a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales de Andalucía, tratando principalmente de las quejas que recibimos sobre cuestiones referidas a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos administrativos de las Administraciones Locales, demarcación municipal, fórmulas asociativas locales y entidades locales autónomas, así como la prestación de servicios locales.

Dada la amplitud del objeto del análisis que se acomete en el Capítulo, son diversos los derechos constitucionales y estatutarios que enjuiciamos. Resalta el derecho a la protección de datos de carácter personal; a la participación; al acceso a la información; a la buena administración, así como el derecho a disponer de un sistema tributario justo.

Como novedades en la normativa autonómica reguladora de los sectores de gestión administrativa producidas en 2019, señalamos las siguientes:

En el ámbito de **gestión tributaria**, tras la promulgación del Decreto Legislativo 1/2018, de 19 de junio, por el que se aprobó el Texto Refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos, en la actual Legislatura se aprobó el Decreto-ley 1/2019, de 9 de abril, por el que se modificaba el texto refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos. (BOJA Extraordinario número 8 de 11/04/2019).

Como indica su Exposición de Motivos mediante el nuevo Decreto-ley: *"se aprueban medidas que afectan al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados que suponen la reducción del gravamen de estos tributos cedidos, situando a Andalucía entre las Comunidades Autónomas con una fiscalidad más baja"*.

Por lo que respecta al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas: *"se modifica a la baja la escala autonómica del impuesto minorando el gravamen de los tramos de la escala, lo que beneficia a todos los contribuyentes"*

Respecto del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones: *"en la modalidad de Sucesiones se bonifica el 99% de la cuota del impuesto para adquisiciones por cónyuges y parientes directos, al tiempo que se mantienen las reducciones autonómicas sobre el impuesto actualmente vigentes, en concreto la reducción de 1.000.000 de euros sobre la base imponible"*

En el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados: *" se aprueban dos medidas orientadas igualmente a la reducción de los impuestos y destinadas a facilitar el acceso a la*

vivienda habitual por parte de las familias numerosas, colectivo considerado de actuación preferente por parte del Gobierno autonómico"

Referido a la **organización y funcionamiento de la Administración Autonómica**, debemos resaltar la aprobación y publicación del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. (BOJA número 250 de 31/12/2019.

Como indica en su artículo 1, el Decreto tiene por objeto establecer los principios generales y adoptar medidas de simplificación administrativa y racionalización organizativa, así como el uso de los medios electrónicos por la Administración de la Junta de Andalucía y por las entidades citadas en el artículo 2 (Administración central y periférica de la Junta de Andalucía; agencias administrativas; los consorcios agencias públicas empresariales y las agencias de régimen especial), cuando se haga referencia específica a las mismas en los preceptos de este decreto; y, supletoriamente, en cuanto no esté previsto en su normativa específica, las entidades con régimen de independencia funcional o de especial autonomía.

En materia de **protección de datos**, cabe resaltar la aprobación y publicación en el BOJA número 154 de 12/08/2019, de la Orden de 1 de agosto de 2019, de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, por la que se determina el inicio del ejercicio de las funciones en materia de protección de datos de carácter personal, cuya fecha de inicio se establece el 1 de octubre de 2019.

Como normativa básica estatal aprobada en el ejercicio 2019, y de aplicación al ámbito de las materias expuestas en este Capitulo, dejamos constancia de la siguiente:

Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de **administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones** (BOE número 266, 5 de noviembre de 2019).

Al margen de las novedades normativas producidas en el Ordenamiento jurídico administrativo y tributario durante el pasado año 2019, hemos de traer a colación la publicación en el BOE número 293, de 6 de diciembre de 2019, de la Sentencia del Tribunal Constitucional (STC) 126/2019, de 31 de octubre referida al impuesto de plusvalía (Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, en adelante IIVTNU).

La misma, constituye un hito más en la línea de perfilar la legalidad constitucional de los diversos preceptos del Texto Refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.

Así, y para exponer sucintamente en este apartado su contenido y alcance, nada más clarificador que un Resumen del propio Tribunal Supremo:

"Administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones"

"Se plantea la duda constitucional relativa a si diversos preceptos del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, son contrarios a los principios de capacidad económica y progresividad, así como a la prohibición de confiscatoriedad. Los preceptos aludidos regulan, respectivamente, la forma de calcular el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (base imponible del impuesto) y el tipo de gravamen a aplicar para obtener la cuota tributaria a satisfacer por el contribuyente.

Se estima la cuestión. La sentencia declara la inconstitucionalidad del precepto que establece la regla de cálculo del incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana en aquellos supuestos en los que la cuota a pagar sea superior al incremento patrimonial efectivamente obtenido por el contribuyente. Reiterando la doctrina contenida en las SSTC 26/2017, de 16 de febrero; 57/2017, de 11 de mayo y 72/2017, de 5 de junio, se afirma que la existencia de una cuota tributaria superior al beneficio efectivamente obtenido por el contribuyente supone el gravamen de una renta inexistente, lo que resulta contrario a los principios de capacidad económica y no confiscatoriedad de los tributos."

En definitiva, la sentencia conlleva una nueva interpretación del Texto Refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, con ocasión de una cuestión de inconstitucionalidad planteada por el Juzgado de lo

Contencioso-Administrativo núm. 32 de Madrid, respecto de los artículos 107 y 108 del texto refundido de la mencionada Ley, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, en los que se contiene parte del régimen jurídico del Impuesto.

A la luz de los principios incluidos en el Artículo 31 de la Constitución, aplicables al sistema tributario, como el principio de capacidad económica y el de prohibición de confiscatoriedad, conforme a la doctrina ya establecida del propio TC, comportaría la inconstitucionalidad de la regulación del Impuesto, en aquellos casos en los que la cuota a satisfacer supere el incremento patrimonial realmente obtenido por el contribuyente.

1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1. Administraciones Tributarias

1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía

El régimen jurídico de los tributos cedidos se establece en la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de Septiembre de Financiación de las Comunidades Autónomas; en el Estatuto de la Comunidad Autónoma de Andalucía aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo y, en la Ley 18/2010, de 16 de julio, del régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía y de fijación del alcance y condiciones de dicha cesión, así como en la Ley 22/2009, de 18 de diciembre, por la que se regula el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas de Régimen Común y Ciudades con Estatuto de Autonomía y se modifican determinadas normas tributarias.

En años anteriores, se ha ido produciendo la modificación del régimen jurídico del Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD), en aplicación de las medidas normativas adoptadas en materia de política fiscal. Así, el Decreto-Ley 4/2016, de 26 de julio, de medidas urgentes relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOJA 1 de agosto de 2016, número 146); como el Decreto Legislativo 1/2018, de 19 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos; y el Decreto-ley 1/2019, de 9 de abril, por el que se modificaba el anteriormente indicado texto refundido de las disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos.

Relacionados **con los impuestos cedidos a la Junta de Andalucía**, los asuntos tramitados en 2019, provenientes del 2018, se refieren a cuestiones meramente formales o procedimentales, no sustanciales. En el ejercicio 2019, se ha producido una caída significativa en el número de quejas concernientes a los Impuestos cedidos a la Administración Autonómica, afectando las presentadas a **alegaciones, disconformidad y reclamaciones contra liquidaciones por el referido impuesto de Sucesiones y Donaciones** (quejas 19/0905; 19/3650 y 19/6589).

Así, la queja 18/4132, en la que la interesada nos exponía que el día 26 de febrero de 2018 presentó escrito en el Registro de la Consejería de Hacienda y Administración Pública solicitando copia de expediente tramitado por el Impuesto de Sucesiones manifestando que, tras diversas vicisitudes de tramitación, al día de la fecha de su queja, y transcurridos más de cinco meses no se le había facilitado la documentación e información que solicitó ni respuesta alguna.

Admitida a tramite la queja, interesamos informe a la Agencia Tributaria de Andalucía, que nos contestó:

"La Gerencia de Provincial de la Agencia Tributaria de Andalucía en Sevilla dio traslado de la petición a la Oficina Liquidadora de Valverde del Camino, al ser competente para liquidar el Impuesto, tal y como consta en diligencia del Jefe de Sección de Sucesiones y Donaciones de fecha 5 de abril de 2018, (...).

Recibida la petición en la Oficina Liquidadora de Valverde del Camino y localizado el expediente, se intentó contactar por vía telefónica con la interesada, siendo imposible la gestión. Por ello, la Oficina Liquidadora de Valverde del Camino remitió por correo certificado al domicilio de la interesada, copia de la declaración de bienes presentada el 5 de abril de 2000, (...)"

Con la información requerida y roto el silencio, que refería la interesada en su queja, a consecuencia de nuestra intervención, y considerando que la actuación administrativa, no había vulnerado su derecho de

acceso al expediente -conforme a lo consignado en el artículo 105 de la Constitución Española- procedimos al cierre.

Otra cuestión, fue la tratada en la queja 19/0905, en la que por el interesado en nombre de sus hermanos y hermanas y en su condición de herederos/as en la provincia de Granada, nos exponía que habían enviado varios escritos a la Agencia Tributaria de Andalucía, referidos a la ampliación de plazo en la liquidación del impuesto de sucesiones, sin que se les haya contestado, argumentando en el referido escrito registrado el 29 de enero de 2019, estar en *"completo desamparo institucional y de la administración púbica".* Según manifestaban, a la fecha de su queja, no habían recibido respuesta por parte de los órganos de la Agencia Tributaria de Andalucía.

Admitida a trámite la queja, para determinar si se había producido el **silencio administrativo** denunciado y una vez solicitado el informe a la Agencia Tributaria autonómica, por la misma se nos contestó:

"De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 31/2013, de 26 de febrero, por el que se regula la Oficina para la Defensa del Contribuyente y el Régimen Jurídico de las quejas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria de la Junta de Andalucía el órgano competente para recibir y tramitar la quejas relacionadas con el funcionamiento de los órganos que conforman la administración tributaria de la Junta de Andalucía es la Oficina para la Defensa del Contribuyente, que está integrada en la Dirección General competente en materia de tributos de la Consejería competente en materia de Hacienda.

Dicha queja tiene entrada en el registro de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía el 1 de marzo de 2019 y la Oficina para la Defensa del Contribuyente solicitó informe a la Gerencia Provincial de Granada de la Agencia Tributaria de Andalucía el 12 de marzo de 2019 y a los servicios centrales de la Agencia el 26 de marzo de 2019.

El 13 de marzo de 2019 la Gerencia Provincial de Granada envía a la Oficina para la Defensa del Contribuyente el informe solicitado el día anterior y el 29 de marzo de 2019 se envía desde servicios centrales el informe solicitado el día 26 a la Agencia.

De acuerdo a lo establecido en el articulo 11.2 del Decreto 31/2013, es la Oficina para la Defensa del Contribuyente la que debe elaborar y notificar la respuesta a las personas interesadas, a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía, así como al órgano responsable del servicio administrativo tributario afectado por la queja en el plazo máximo de dos meses, contados a partir del día siguiente al de entrada de la queja en el Registro General de la Consejería competente en materia de Hacienda o en el Registro Telemático Tributario.

El 12 de abril de 2019 la Oficina para la Defensa del Contribuyente ha notificado a la Dirección de la Agencia Tributaria de Andalucía la respuesta a la queja formulada por D "

Tras la recepción archivamos la queja, pues consideramos que la Agencia Tributaria había cumplido los trámites procedimentales establecidos en la normativa de aplicación a las quejas y sugerencias ante la Oficina de Defensa para el Contribuyente.

Por contra en el expediente de la queja 19/3650, sí tratamos una cuestión sustancial, cual fue una solicitud de **fraccionamiento para el pago de liquidaciones** en período ejecutivo por el Impuesto de Sucesiones, devengado en el año 2012, solicitud que el interesado presentó en la Gerencia Provincial de la Agencia Tributaria de Almería, el 8 de julio de 2019, sin haber recibido respuesta a la fecha de su escrito de queja, por cuanto consideraba se había producido demora en la respuesta.

Admitida la queja y solicitado el informe correspondiente, la Agencia referida nos contestaba:

" Tras la tramitación del correspondiente procedimiento, en fecha 5 de agosto de 2019 el Gerente Provincial de Almería de la Agencia Tributaria de Andalucía, dicta Resolución concediendo al interesado el fraccionamiento en los términos planteados en su solicitud, es decir, 61 plazos, con fecha del primer vencimiento el 10 de septiembre de 2019 y fecha del último plazo el 9 de septiembre de 2024.

La Resolución anterior se intenta notificar, sin éxito, en el domicilio señalado por el interesado en su solicitud, mediante carta certificada con acuse de recibo, por el procedimiento señalado en los artículos

109 y siguientes de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Finalmente la notificación se practica por comparecencia del interesado en la Gerencia provincial, el día 25 de septiembre de 2019 "

Acreditando la Administración tributaria el cumplimiento del plazo de resolución y, que la notificación no se pudo realizar sino por comparecencia del interesado en la sede administrativa, tras intento fallido en su domicilio por ausencia del mismo, procedimos al cierre de la **queja 19/3650**.

1.1.2.1.2. Tributos Locales

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

Durante el pasado ejercicio, las quejas que hemos recibido en materia de imposición municipal obligatoria, esto es, Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI), impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM) e impuesto sobre actividades económicas (IAE), se han limitado a las dos primeras figuras impositivas.

Hemos continuado recibiendo numerosos expedientes de queja sobre cuestiones vinculadas a la gestión, siempre compleja de la revisión de valores catastrales en los recibos por el "**Impuesto sobre Bienes Inmuebles**"; expedientes en los que intervienen, de un lado el municipio en el que esté radicado el bien inmueble en cuestión, de otro la Gerencia Territorial del Catastro competente por razón del lugar y, en los casos de delegación de gestión y/o de recaudación, la Agencia, u Organismo provincial competente.

En 2019 tuvimos ocasión de tratar las revisiones catastrales de recibos expedidos por los municipios en concepto de IBI, gestionados o recaudados por las Agencias provinciales recaudatorias.

Así, la **queja 18/3453** promovida a través de una asociación de consumidores, como consecuencia de un procedimiento simplificado de valoración colectiva en el año 2016, en el municipio malagueño de Coín (actuando por delegación el Patronato de Recaudación Provincial), a raíz del cual se notificó a la propietaria el valor catastral individualizado de los bienes inmuebles de su propiedad, siendo la fecha prevista de aplicación de la modificación a partir del 1 de enero de 2015. En concreto, se produjo en el procedimiento de valoración colectiva un cambio del uso otorgado a los inmuebles, que pasaron de ser clasificados como suelo urbano con uso industrial, a suelo rústico.

Dado que en aquel momento la reclamante ya había abonado el impuesto de bienes inmuebles conforme a la clasificación anterior, siendo la cantidad abonada mayor a la que correspondía, por medio de escrito de 25 de octubre de 2016 solicitó el reintegro de los ingresos indebidamente abonados; sin que hubiere recibido – a la fecha de presentación de su queja- respuesta alguna.

Formulada nuestra petición de informe y reiterada la misma en varias ocasiones sin respuesta, el 18 de marzo de 2019 efectuamos **Resolución**, conteniendo Recordatorio del deber de resolver expresamente y Recomendación, en el sentido de que se notificara la resolución administrativa recaída a la parte interesada.

En respuesta a la Resolución indicada, el Patronato nos respondió:

"...En fecha 22 de marzo de 2019 (registro salida nº. 8330/2019) se remitió por parte de esta Agencia comunicación a la Sra. (...), actualmente en trámite de notificación, informando que: Comprobado el Acuerdo de la Gerencia Territorial del Catastro de Málaga de fecha 26 de febrero 2016 en procedimiento simplificado de valoración colectiva, Expediente núm. (...), por el que se modifica la descripción catastral de los inmuebles de referencia, dichas modificaciones fueron incorporadas en padrón 2015, fecha del efecto del referido acuerdo, por lo que NO procede devolución de ingresos ya que las liquidaciones recurridas son conformes a las valoraciones establecidas para cada uno de los inmuebles en dicho acuerdo."

Por tales razones, dimos por finalizado el expediente de queja citado al no observar irregularidad en el fondo del asunto y, haber logrado que se le respondiera expresamente a la interesada.

En el expediente de **queja 18/5235**, el interesado venía formulando repetidos recursos de reposición y devolución de ingresos indebidos ante el Ayuntamiento del Puerto de Santa María (Cádiz), sobre reparto de cuotas del recibo de IBI (pro indiviso), que según manifestaba no eran resueltos. Tras la admisión a trámite de la queja, solicitamos informe a la Administración municipal, interesando se notificara resolución expresa al recurrente.

Recibida la respuesta municipal, con la misma se nos remitía la resolución recaída en el recurso de reposición, debidamente fundamentada y motivada y por tanto, en base a ella el recurrente, debería entender desestimada su pretensión.

Entendimos que se había roto el silencio administrativo, mediante la Resolución de la Alcaldía (Decreto 2019/2971), de la que cabe señalar el fundamento de Derecho Cuarto, en el que se hacía constar que el interesado tenía conocimiento de que según la escritura de compraventa, el notario que extendió la misma les hizo saber que lo adquirido por todos los cotitulares, fue la participación de una finca en proindiviso; quedando enterados los firmantes de la escritura -como advertía el notario- que el fraccionamiento de la finca se regula en la Ley 19/1995 de 4 de julio, de modernización de las explotaciones agrarias, *"siendo nula toda parcelación que origine fincas independientes de superficie inferior a la señalada como unidad mínima de cultivo"*.

En definitiva como señalaba el Ayuntamiento en el citado Fundamento Cuarto in fine: *"Por tanto, la cuota tributaria del I.B.I. de la catastral.....0001UF solo puede dividirse entre los cotitulares catastrales en proporción al porcentaje de titularidad catastral inscrito en el Catastro inmobiliario para cada titular y que en el caso del Sr. (.....) es el 16,15% y en este cálculo no pueden participar los valores catastrales de los suelos ni de las construcciones por separado, porque tales valores no constituyen base tributaria alguna de las previstas por las normas reguladoras del I.B.I. y por lo tanto la metodología que propone el recurrente es inaplicable por no cumplir la normativa vigente reguladora del IBI"*

Tras el estudio de la información recibida, procedimos al cierre de la queja 18/5235, al haber aceptado la Administración municipal la Resolución formulada por esta Institución. Dado que, sobre el fondo del asunto, la actuación seguida por la Administración recurrida había estado debidamente fundamentada y motivada, sin que se hubiera causado indefensión proscrita ex artículo 20 de la Constitución, y sin que asistiere razón al recurrente, finalizamos las actuaciones.

Referida al **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, tratamos expediente de queja en el que la Administración municipal concernida, resolvió actuando con arreglo a la normativa básica estatal de Haciendas Locales y a las respectivas Ordenanzas Fiscales, siendo aceptada finalmente la pretensión del interesado.

Así, tramitamos la **queja 19/3180** y la cerramos como asunto solucionado, promovida por un padre, en nombre y representación de su hijo discapacitado, ante el Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla), exponiendo que le había adquirido un vehículo adaptado y que, al mismo tiempo, había solicitado al Ayuntamiento la correspondiente exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, añadiendo que por error al momento de la renovación de la exención para el ejercicio de 2018, el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (organismo delegado), le había denegado la exención.

Admitida a trámite la queja se solicitó el correspondiente informe al Organismo, que nos exponía por una parte las causas del error de tramitación padecido y por otra que se había aceptado la solicitud finalmente de devolución de ingresos indebidos:

"Analizado el expediente, resulta que con fecha 31 de julio de 2018 se dictó por la Vicepresidencia del Organismo resolución estimando la solicitud de bonificación (exención) por minusvalía con efecto para los ejercicios 2018 a 2021, la cual fue notificada al interesado, quien, a su vez, con fecha 24 de agosto de 2018 y a través del registro de la oficina de Atención al Contribuyente de San Juan de Aznalfarache, solicitó la correspondiente devolución de ingresos indebidos.

Esta solicitud fue indebidamente asignada, no siendo recibida en el Servicio de Gestión Tributaria hasta el 22 de noviembre, el cual, con fecha 10 de diciembre propone al Servicio de Contabilidad el abono de la devolución.

Con fecha 24 de enero de 2019, a través del mismo registro, el interesado presenta solicitud de información sobre el estado de la resolución y de la devolución, que es cargado al Servicio de Contabilidad.

En el Servicio de Contabilidad se incoa expediente de devolución (...) con fecha 26 de marzo de 2019, acordándose la devolución mediante resolución colectiva 890/2019, de 22 de mayo, y materializándose la misma, con los correspondientes intereses, con fecha 27 de junio de 2019... "

Tras lo cual, dimos por finalizada la tramitación de la queja al haberse tramitado la devolución de ingresos indebidos y haberse roto el silencio administrativo que alegaba el interesado.

1.1.2.1.2.2. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

La figura impositiva de naturaleza voluntaria, que más carga de trabajo ha generado a la Institución en los últimos ejercicios, ha sido la del **Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**.

En relación a las autoliquidaciones o liquidaciones notificadas a los contribuyentes por ayuntamientos y organismos provinciales, relativas al IIVTNU, en el ejercicio de 2019 seguimos tramitando quejas provenientes del año anterior, además de las formuladas en 2019, principalmente por f**alta de respuesta a reclamaciones y recursos**, así como por solicitudes de devolución de ingresos indebidos, tras la interpretación doctrinal contenida en la STC 59/2017, (publicada en el BOE del 15 de junio de 2017).

En 2018, además de las quejas ya analizadas en el informe anual anterior, hemos de reseñar las 18/7451; 18/7508, 18/7550, 18/0511 y la 18/1929, tramitadas, estas dos últimas respecto del Ayuntamiento de Torremolinos, Málaga, que finalizaron con aceptación de nuestra Resolución de cierre (**queja 18/0511**, **queja 18/1929**). Igualmente, la queja 18/3618, promovida ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalizó con aceptación de nuestra Resolución.

Junto a los anteriores expedientes, en 2019 hemos recibido las siguientes quejas: 19/0041; 19/0120; 19/0301; 19/0809; 19/0818; 19/1195; 19/1283; 19/1634; 19/2084; 19/2257; 19/2297; 19/2355; 19/3046; 19/3199; 19/3346; 19/3352; 19/3356; 19/4980; 19/5203; y queja 19/5661, todas ellas referidas al IIVTNU

Sobre las cuestiones debatidas en todos los expedientes de queja que hemos citado, reiteramos lo ya **comunicado** y publicado el 5 de noviembre de 2018 en nuestra página web, sobre la interpretación del régimen jurídico para la aplicación del impuesto de plusvalía.

No obstante y, por si fuere necesario efectuar consideraciones complementarias para aclarar el posicionamiento de esta Institución respecto de la ardua controversia jurídica surgida al respecto, deseamos añadir que la repetida Sentencia del Tribunal Constitucional reconoce, expresamente y con alcance general, la constitucionalidad del Impuesto de Plusvalía (IIVTNU) y del sistema de estimación objetiva para el cálculo de la base imponible que establece el citado Texto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículo

107.1 y 2.a) y, la prohibición de atribuir otros valores, bases o cuotas diferentes, que establece la citada Disposición Legal (artículo 110.4 del Texto Refundido citado).

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

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

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

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

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

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

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

En los expedientes de queja tratados por falta de respuesta a las solicitudes de revisión y de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de las resoluciones de gestión tributaria en concepto de IIVTNU, el Defensor del Pueblo Andaluz, tras realizar las pertinentes admisiones a trámite y formular nuestras peticiones de colaboración y de información, interesaba a los organismos de gestión y recaudación tributaria, la resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos.

Estudiada las respuestas recibidas, formulamos pronunciamientos al respecto, básicamente coincidentes en todos los expedientes de queja, sobre la aplicación del IIVTNU y sobre la revisión de los actos de gestión y recaudación. Expedientes en los que, al coincidir en todos ellos las pretensiones de los promotores, solo variaban los datos consignados en el apartado Antecedentes, de nuestras resoluciones.

A modo de ejemplo, la tramitación dada a la **queja 18/6824**, promovida en nombre y representación de una asociada, de una entidad de defensa de los consumidores, contra las actuaciones procedimentales de gestión tributaria y recaudatorias llevadas a cabo por GESTRISAM (Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga).

Las resoluciones dictadas en la materia, contenían la siguiente parte dispositiva:

*"**RECOMENDACIÓN 1** para resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones, recursos y solicitudes de devolución de ingresos indebidos, sobre autoliquidaciones y liquidaciones del IIVTNU efectuadas con fecha posterior al 15 de junio de 2017 y las anteriores a esa fecha no prescritas, recurridas y/o reclamadas.*

***RECOMENDACIÓN 2** de que por el Ayuntamiento se proceda a comprobar en los trámites correspondientes la posible pérdida patrimonial que en cada caso el sujeto pasivo haya tenido por la venta de inmueble, solo y exclusivamente en aquellos supuestos en que así lo pruebe, o lo alegue, aportando indicios o medios razonables de prueba, realizando en tales supuestos la Administración gestora del IIVNTU las comprobaciones necesarias.*

***SUGERENCIA** a fin de establecer, durante el periodo actual de especial controversia sobre el IIVTNU, dispositivos especiales de información y atención al contribuyente sobre los mecanismos adecuados para hacer valer sus garantías tributarias."*

En el expediente de referencia, el Organismo concernido respondió a nuestras resoluciones en términos que nos permitían considerar que se producía la aceptación de la Sugerencia formulada por nuestra parte, en el sentido de que se prestaba atención, asistencia e información a las personas contribuyentes y los modelos de escritos para sustanciar las reclamaciones y recursos así como las devoluciones de ingresos indebidos.

En cambio, consideramos que lo alegado por el Organismo, respecto de la Recomendaciones primera y segunda de nuestra Resolución, no permitía deducir la aceptación de la posición elaborada por este Defensor del Pueblo Andaluz.

Lo anterior, según entendimos, por cuanto no se aceptaba resolver expresamente el procedimiento iniciado por los reclamantes, ni realizar o llevar a cabo un procedimiento de comprobación, sino que antes bien, las actuaciones revisoras se suspendían sine díe, a la espera de una reforma legislativa al respecto; entonces en fase de incipiente iniciativa normativa en el Congreso de los Diputados.

En consecuencia en el cierre de la queja (al igual que en todas las presentadas reclamando la devolución de la plusvalía) hicimos constar:

"Debemos insistir en que el procedimiento de comprobación -que indicábamos en nuestras Recomendaciones en quejas análogas a la presente respecto de GESTRISAM- encuentra su fundamentación en lo establecido en la Ley General Tributaria, (artículos 57; 134; y siguientes de la misma) y en el artículo 103.1, de la misma, respecto de la obligación de resolver expresamente.

Además, seguimos convencidos de que es acorde a la interpretación mantenida por el Tribunal Supremo (en la Sentencia núm. 1163/2018, dictada por la Sección Segunda de la Sala Tercera, de fecha 9 de julio de 2018, recaída en el recurso de casación núm. 6226/2017 y, en la que refiere el Servicio en la última respuesta a nuestras Resoluciones de este expediente de queja, esto es la STS de 13 de Febrero de 2019, antes reseñada).

Interpretación que viene a ratificar que, tras la Sentencia del Tribunal Constitucional 59/2017, la aportación por el interesado de prueba indiciaria sobre la inexistencia del incremento de valor implica desplazar a la Administración de gestión tributaria la carga de la acreditación de que los precios, inicial de adquisición y final de transmisión, no son reales o resultan desajustados.

En consecuencia, entendemos que existen fundamentos legales e interpretativos de la doctrina jurisdiccional que hemos venido citando en la tramitación de estas quejas, para que en los casos de aportación de prueba indiciaria de la pérdida de valor o de la inexistencia de incremento por parte del interesado, se justifica la iniciación del procedimiento de comprobación por la Administración, debiendo ésta probar y acreditar lo contrario; de tal forma que de no alcanzar ese objetivo probatorio, debería resolver en favor de los contribuyentes reclamantes y procediendo a las devoluciones a que tuvieren derecho.

En el mismo sentido, tampoco sería necesario —en nuestra opinión— esperar a la integración de la laguna normativa que parece justificar la suspensión sine die acordada por GESTRISAM en estos casos.

Por todo ello, entendemos que con la respuesta recibida, se plantea una discrepancia técnica por parte del Organismo Autónomo respecto de nuestras Resoluciones, razón por la cual procedemos al cierre de las actuaciones y a su reseña como tal en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía".

El cierre por **discrepancia técnica, sobre procedimientos de revisión del IIVTNU**, se produjo en las siguientes quejas y respecto de los Organismos y Entidades que se reseñan:

- Organismo Autónomo de Gestión Tributaria del Ayuntamiento de Málaga (GESTISAM): quejas 18/0102; 18/0131; 18/0205; 18/2013; 18/0310; 18/1189; 18/1284; 18/1925; 18/2200; 18/2205; 18/2206; 18/2243; 18/2297; 18/2482; 18/3081; 18/4345; 18/4605; 18/5856; 18/6070; 18/6071; 18/6115; 18/6743; 18/6824;

y queja 18/7451.

- Ayuntamiento de Benalmádena: queja 18/6562.

- Ayuntamiento de Casares: queja 18/1927.

- Ayuntamiento del Rincón de la Victoria: queja 18/0209.

- Ayuntamiento de Vélez Málaga: queja 18/0367 y 18/0857.

Otra cuestión que generó quejas en relación con el régimen jurídico del Impuesto que nos ocupa, fue la referida a la **exención en el IIVTNU por dación en pago de la vivienda habitual**.

Así en la **queja 17/5350** la interesada, en nombre y representación de la sociedad de gananciales, nos exponía que el Ayuntamiento de Lucena (Córdoba) les liquidaba en el ejercicio de 2017 por plusvalía, a consecuencia de una transmisión de su vivienda habitual, realizada en el ejercicio de 2014 a una entidad financiera, ante la imposibilidad de asumir los pagos pendientes de su hipoteca; pese a haber reiterado en repetidas ocasiones la solicitud de exención legalmente establecida.

Aportaba el matrimonio afectado, la documentación referida al negocio jurídico y la liquidación de los impuestos correspondientes, así como la respuesta a la Consulta Vinculante 2111-14 de la Dirección General de Tributos, sobre dación en pago y la exención que solicitaban.

La interesada consideraba que debería haberse aplicado la nueva exención prevista para los supuestos de dación en pago en el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, que introdujo una modificación a tal efecto

en el art. 105 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales. Razón por la cual solicitaba nuestra intervención para que se anulase la liquidación practicada.

"La exención en el impuesto IIVTNU por dación en pago de la vivienda habitual"

Admitida a trámite la queja y solicitado informe al Ayuntamiento, primeramente se nos informó que:

"En este caso, como se puede comprobar en la escritura anteriormente referida, la vivienda no se transmite con ocasión de una dación en pago, sino con ocasión de una compraventa con subrogación de hipoteca, por lo que no se cumple uno de los requisitos imprescindibles del artículo 105.3, del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales. Por lo que la transmisión no se encuentra exenta de tributación por el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana."

Consiste la cuestión de fondo, en el derecho alegado por los solicitantes a que se les reconociera la exención solicitada, objeto de la negativa municipal, que para nosotros estaba suficientemente probada por los interesados. Razón por la que el Defensor formuló Resolución en la queja 17/5350, en el siguiente sentido:

"RECOMENDACIÓN 1, para que, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos necesarios, reconozca el derecho de las personas promotoras de la presente queja a ser beneficiarias de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, procediendo de oficio a la devolución de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, conforme a la liquidación practicada el 20 de Abril de 2017.

RECOMENDACIÓN 2, para que se proceda a revisar de oficio las liquidaciones practicadas y no prescritas por el concepto tributario IIVTNU a fin de aplicar a las mismas la exención establecida en el Art. 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, según la redacción establecida en la Ley 18/2014."

Finalmente como el Ayuntamiento de Lucena persistiera en su interpretación, contraria también a la efectuada al respecto de la exención por la Dirección General de Tributos en las Consultas Vinculantes resueltas, procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

1.1.2.1.2.3. Tasas y Precios Públicos

Una asociación de defensa de los consumidores nos remitió la queja 17/3169, en la que nos exponía que con fecha 12 de agosto de 2014, el promotor de la misma presentó recurso de reposición ante el Ayuntamiento de Almonte (Huelva), en relación con el cobro de la tasa de retirada y depósito de vehículo de la vía pública y, añadía que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su recurso.

Así pues tras admitirla y solicitar colaboración y respuesta a la parte recurrida, formulamos Recordatorio del deber legal de la Administración Pública concernida, en cada caso, de resolver expresamente. En la citada Resolución, se hacía referencia a la jurisprudencia creada en torno al control constitucional de las resoluciones judiciales, que declaran la extemporaneidad de recursos contencioso-administrativos interpuestos contra la desestimación por silencio administrativo de solicitudes o reclamaciones de los interesados.

Así, citábamos a tal efecto la Sentencia 72/2008, de 23 de junio de 2008, dictada por la Sala Primera del Tribunal Constitucional en el Recurso de amparo 6615-2005, Fundamento Jurídico 3:

«Se ha venido reiterando, conforme a esta jurisprudencia constitucional, que el silencio administrativo negativo es simplemente una ficción legal que responde a la finalidad de que el administrado pueda acceder a la vía judicial superando los efectos de inactividad de la Administración; se ha declarado que, frente a las desestimaciones por silencio, el ciudadano no puede estar obligado a recurrir siempre y en todo caso, so pretexto de convertir su inactividad en consentimiento del acto presunto, imponiéndole un deber de diligencia que, sin embargo, no le es exigible a la Administración en el cumplimiento de su deber

legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos. Bajo estas premisas, este Tribunal ha concluido que deducir de ese comportamiento pasivo del interesado su consentimiento con el contenido de un acto administrativo presunto, en realidad nunca producido, supone una interpretación que no puede calificarse de razonable —y menos aún, con arreglo al principio pro actione, de más favorable a la efectividad del derecho fundamental del art. 24.1 CE—, al primar injustificadamente la inactividad de la Administración, colocándola en mejor situación que si hubiera cumplido con su deber de dictar y notificar la correspondiente resolución expresa.»

Al mismo tiempo, recordábamos a la Administración municipal los principios y preceptos legales establecidos en el Ordenamiento jurídico como conformadores del derecho a una buena administración y los principios rectores de la actuación administrativa.

Y, finalmente, recomendábamos dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de reposición "presentado por la parte afectada con fecha 12 de agosto de 2014".

Recurso al que le resultaba de aplicación el régimen jurídico de procedimiento y obligación de responder determinado en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ello, por expresa previsión contenida al efecto en la Disposición transitoria tercera, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Que establece:

«Régimen transitorio de los procedimientos:

a) A los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigor de la Ley no les será de aplicación la misma, rigiéndose por la normativa anterior.»

Al no recibir respuesta a nuestra Resolución, procedemos a la reseña de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, como consta en el apartado correspondiente.

El interesado en la **queja 18/5150** formulaba la misma contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar; adjuntando Resolución de 5 de julio de 2018, de la Alcaldía Presidencia del Ayuntamiento (recaída en Expte:

AP Secretaría General -2018/10123 – 370) por la que se le facilitaban todas las facturas que solicitaba, mediante copia electrónica y se le liquidaba la tasa correspondiente por transposición de la información a formato diferente al original, conforme a la Ordenanza Fiscal reguladora de la "Tasas por expedición de Documentos."

Añadía que contra la citada resolución formuló -con fecha 16 de julio de 2018- un recurso de reposición, por cuanto la misma si bien accedía a concederle documentación que había interesado, le obligaba a autoliquidar unas tasas con las que no estaba de acuerdo por considerarlas aplicadas irregularmente.

Constan en el enlace que facilitamos, las reiteradas y cruzadas reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía que el interesado realizó en relación a este asunto, así como la reseña de Acuerdos y Resoluciones adoptados al efecto por la Administración Local concernida.

En el expediente de tramitación de la queja adoptamos la siguiente **Sugerencia**:

"SUGERENCIA en el sentido de que, a la mayor brevedad posible, se incluya en la Ordenanza Fiscal referida modificación de la misma, contemplando en la tarifa la expedición en formato electrónico, digital o en cualquier otro formato (como hasta ahora) de documentación e información solicitada por la ciudadanía, previa autoliquidación y tras el pago de las tasas municipales incluidas en las Ordenanzas fiscales de cada año."

La respuesta por parte del Ayuntamiento, en la que se aceptaba nuestra Sugerencia, no se hizo esperar, por lo que dimos por finalizadas las actuaciones en esta controvertida queja.

La queja 19/1424, relativa a reclamación por recibos duplicados de tasa de residuos, fue presentada ante el Ayuntamiento de Almería y, en ella debimos formular Recordatorio de deberes legales (como en todas las numerosas quejas en las que se produce retraso en la respuesta o silencio administrativo); interesando por nuestra parte la respuesta expresa y notificación de la misma a la persona sujeto pasivo, así como instando la devolución de lo indebidamente percibido.

Finalmente, el Ayuntamiento respondió tanto al interesado como a esta Institución, en términos que nos movieron a cerrar las actuaciones por considerar el asunto solucionado **queja 19/1424**, al comunicarnos que procedían a adoptar la siguiente resolución en el expediente administrativo:

"...PRIMERO: RECONOCER el derecho a la devolución de los ingresos duplicados o excesivos de ingresos de derecho público municipales a nombre de D ª... en calidad de sucesora de D de conformidad con lo detallado a continuación.

SEGUNDO: Transferir el importe a devolver a la cuenta indicada a continuación.

TERCERO: Dese cuenta a la Unidad de Contabilidad a los efectos de proceder a realizar las actuaciones necesarias para la devolución de los ingresos que correspondan. "

En la queja 19/3420, relativa a solicitud de levantamiento de embargo en cuenta, formulada ante el Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria, de la Diputación Provincial de Cádiz, que actuando por delegación del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, como respuesta a nuestro previo Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar a la persona interesada, aceptando el mismo, nos trasladaba la siguiente información:

"Primero: El inicio de actuaciones tendentes al reconocimiento del derecho a devolución de ingresos indebidos producidos en el marco del presente procedimiento.

Segundo.- Notificar la presente resolución al interesado en el expediente para su conocimiento y efectos oportunos con indicación de los recursos que contra la misma pueda interponer así como dar traslado a los Departamentos y Administraciones Públicas que en su caso correspondan para cumplimiento de lo acordado.

La presente resolución se dicta conforme a la delegación acordada con el Convenio en materia tributaria formalizado entre la Diputación Provincial de Cádiz y el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera.".

A la vista de la citada información, concluimos nuestra intervención como asunto solucionado **queja 19/3420**, por lo que procedimos a cerrar nuestras actuaciones en el expediente de queja.

En cuanto a la recaudación de recursos públicos, seguimos recibiendo quejas en las que los obligados al pago de cantidades adeudadas a las haciendas locales, nos exponen su **situación de necesidad económico social** y en las que instamos a las Administraciones recaudadoras, la aplicación de un **procedimiento de insolvencia provisional** que evite la reiteración de embargos a quienes se hallan en situación de precariedad económica, en aquellos casos en que se considere que la deuda no puede, ni previsiblemente va a poder ser afrontada por el deudor, ni siquiera acudiendo a fórmulas de fraccionamiento o aplazamiento.

Así las quejas 18/3364; 18/7007; 19/3650; 19/3883; 19/4497; y la 19/6594, cuya tramitación continuamos, al momento de realizar este informe.

En la queja 19/3883 por la parte interesada, se nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga le estaba realizando embargos en cuenta bancaria en la que solo recibía el importe de una pensión no contributiva, lo que acreditaba su situación de necesidad socio-económica, afirmando que se estaban incumpliendo los límites legales establecidos al respecto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y concluía que pese a su solicitud de levantamiento de embargo, la Administración no le contestaba.

Tramitada la queja, recibimos el informe del Patronato de Recaudación Provincial, en el que éste nos respondía aceptando silencio, y por lo tanto procedimos al cierre de la queja:

"El Jefe de las Unidades de Recaudación/Tesorería del Organismo, como instructor de los procedimientos de embargos masivos de la Agencia, en relación con los procedimientos de apremio iniciados, de conformidad con la información existente en la base de datos informatizada de recaudación del Organismo, informa:

Con fecha 24 de junio de 2019 se dicta Diligencia de embargos masiva por un importe de 4.670,05€, de la cual recibimos confirmación de embargo por parte de la entidad financiera ING por valor de 36,62€.

Con fecha 18 de julio de 2019, recibimos en este organismo recurso contra la susodicha Diligencia de embargo, alegando la inembargabilidad de dicha pensión de conformidad al Art. 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Con fecha 18 de julio de 2019, tras la comprobación de la documentación presentada y constatar la procedencia de los fondos y su inembargabilidad por no superar el Salario Mínimo Interprofesional y siendo los saldos en cuenta corriente procedentes de dicha pensión, se procede al levantamiento total del embargo realizado y su inmediata comunicación a la Entidad Financiera, teniendo disposición total de dicho importe en el mismo día".

1.1.2.2. Administraciones Publicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.1. Transparencia

En relación a esta materia tramitamos la queja 17/3796, promovida por un ciudadano que había dirigido escrito al Ayuntamiento de Cádiz interesando información sobre el estado de tramitación del **Reglamento de Participación Ciudadana**, y que, a pesar del tiempo transcurrido, seguía sin tener respuesta a su solicitud.

El Defensor del Pueblo Andaluz acordó admitir a trámite la queja y, consiguientemente, solicitar a la Administración municipal que resolviese expresamente, sin más dilaciones, el escrito presentado por la parte promotora de la queja, informándonos al respecto.

Como no hubo respuesta, la Institución formuló en la **queja 17/3796** Resolución por la que recomendaba al Ayuntamiento de Cádiz que contestara al interesado, en cumplimiento de la obligación establecida para todas las Administraciones en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), dictando resolución expresa y notificando la misma en todos los procedimientos.

A tal efecto la Sentencia del Tribunal Constitucional 72/2008, de 23 de junio de 2008, dictada por la Sala Primera (fundamento jurídico 3); permite concluir que la institución del silencio administrativo negativo -a diferencia del silencio administrativo positivo, que tiene la consideración de verdadero acto administrativo finalizador del procedimiento- se configura por ley exclusivamente como una garantía para la defensa judicial de sus derechos por parte de los interesados.

Finalizamos recordando al Ayuntamiento de Cádiz **los principios legales conformadores del derecho a una buena administración y los principios rectores de la actuación administrativa**, establecidos, como norma fundamental del ordenamiento jurídico propio, en el Artículo 31, del Estatuto de Autonomía para Andalucía:

"Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca"

Así, como de acuerdo con los artículos 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y, 103 de la Constitución, por los que la Administración debe actuar de acuerdo con una serie de principios, entre ellos, los de eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a los ciudadanos, así como el sometimiento a la Constitución, al Estatuto y al resto del Ordenamiento jurídico.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP), que establece que las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con una serie de principios, entre ellos lo de eficacia y sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Igualmente la Administración deberá respetar en su actuación, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos; participación, objetividad y transparencia; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos; buena fe y confianza legítima, entre otros.

En la queja 18/1192 el interesado nos exponía que había presentado ante el Ayuntamiento de Estepa (Sevilla) solicitud de acceso a información y documentación, en base a la normativa de transparencia e

información pública, obrante en expediente municipal de aprobación inicial de la modificación puntual 14ª de las Normas Subsidiarias del Ayuntamiento de Estepa, cuyo anuncio fue publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Sevilla.

Admitida a trámite la queja, a pesar de haber transcurrido un plazo más que prudencial desde la remisión de la mencionada solicitud del interesado y de nuestras peticiones de colaboración no obtuvimos respuesta colaboradora del Ayuntamiento.

Por las razones expuestas, formulamos Resolución en la **queja 18/1192** incluyendo nuestras consideraciones sobre el Régimen jurídico del deber y obligaciones de transparencia en la actividad pública.

Se trata de un deber cuyo contenido y alcance ha sido objeto de ampliación a nuestro Ordenamiento jurídico interno mediante la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

Para la Institución, resultaba obvio que la petición y solicitud de acceso formuladas por el interesado en la presente queja, encontraban su encaje subjetivo en el régimen jurídico del derecho de acceso que nos ocupa, al igual que la correlativa obligación de la Administración municipal concernida de facilitar el ejercicio del derecho y el consiguiente acceso.

Por todo ello, consideramos improcedente que la Administración Municipal no contestara al interesado, facilitándole el acceso y obtención de la información pública que instaba, pues la información que se le solicitaba no figura incluida en ninguno de los supuestos de limitación del acceso a la información por posibles perjuicios a las materias sensibles que relaciona el artículo 14 de la Ley 19/2013 (básica estatal) y no se le ha motivado en ninguna otra forma la falta de respuesta. Todo ello, pese a que la información y documentación a que se pretendía tener acceso, ya se había elaborado y hecho pública en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP) correspondiente, sin que figurara en el Portal de Transparencia, como denunciaba el interesado.

1.1.2.2.2. Administración electrónica y Protección de Datos

Una cuestión singular fue objeto de la **queja 19/0502**, en la que el interesado nos exponía que formuló petición al Ayuntamiento de La Zubia (Granada) por su **supuesto bloqueo en redes sociales del Ayuntamiento** y la supuesta limitación a su libertad de expresión, sin que hubiese recibido respuesta alguna.

"Acceso a la información obrante en los registros y archivos municipales"

En consecuencia, tras admitir a trámite la queja y solicitar informe y colaboración al Ayuntamiento, que pese a los reiteros formulados no contestó a nuestra fomulábamos **Recordatorio** del deber de colaborar y responder expresamente.

Nuestra resolución iba referida al régimen jurídico del derecho de petición, más garantista para los derechos e intereses del afectado, que el de cualquier otro procedimiento administrativo general que pudiera resultar de aplicación, además, dado que no existían en su solicitud referencias a un procedimiento administrativo concreto que hubiere iniciado el mismo y, toda vez que, el bloqueo en las redes sociales que denunciaba, se había producido en el mandato corporativo anterior.

En el presente caso, vistas las manifestaciones del promotor de queja, no desvirtuadas por la Administración y, constatado que el escrito de petición presentado, en relación con su supuesto bloqueo en las redes sociales, no había sido objeto de respuesta pese a haber transcurrido los plazos legalmente habilitados, concluimos que se había producido incumplimiento del deber de contestar, legalmente establecido en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

La respuesta del Ayuntamiento concernido no se hizo esperar y, nos ponía de manifiesto la aceptación de la Resolución formulada por el Defensor del Pueblo Andaluz, levantando el bloqueo sufrido por el promotor de la queja en las redes sociales oficiales; por lo que procedimos al cierre de las actuaciones.

1.1.2.2.3.Organización Local

Recibimos la queja 18/0838 en la que la portavoz de Grupo Municipal en un municipio de la provincia de Sevilla nos exponía que, en ejercicio de sus funciones de representación política y por considerarlo necesario para el desempeño de su cargo de concejal, habían formulado diversas peticiones de **acceso a la información y documentación obrante en las dependencias, registros y archivos municipales**.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el articulo 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y en el articulo 13 y siguientes del Reglamento de Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Administraciones Locales.

Desde los Órganos de gobierno municipal -afirmaba la promovente- no se les respondía, ni se les facilitaba el acceso a la información y documentación solicitada.

En las actuaciones formulamos Recordatorio del deber de dar cumplimiento a los preceptos Constitucionales de aplicación y, a los legales y reglamentarios antes referidos y, **Recomendación** en el sentido de que se respondan expresamente y sin mas dilaciones las solicitudes presentadas facilitando el acceso a la información y documentación requeridas o, denegando de forma motivada el mismo.

Como no respondiera el citado Ayuntamiento a nuestra Resolución, dimos por cerradas las actuaciones con inclusión de la reseña de la queja en el Informe Anual.

No obstante, con posterioridad, el Ayuntamiento nos contestó justificando sus retrasos en responder a la interesada por lo reiterativo de sus peticiones de acceso a información y documentación y, en la falta de medios personales y materiales.

Tuvimos ocasión de tratar **el régimen jurídico de convocatorias para la celebración de sesiones** de Pleno, en la **queja 18/3597**.

El interesado, en su condición de concejal de un ayuntamiento de Málaga exponía que, en sesión plenaria constitutiva, celebrada el 10 de julio de 2015, se estableció la periodicidad trimestral de los Plenos Ordinarios, a celebrarse los primeros viernes de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre a las 20:30 horas.

Añadía que durante los años 2015 y 2016, aunque con días de retraso, se respetó la convocatoria trimestral de los Plenos, sin embargo, en el año 2017 tan solo se celebraron dos plenos ordinarios, el 15 de septiembre y el 15 de diciembre, desde esa fecha no se había vuelto a convocar Pleno Ordinario en el Ayuntamiento.

El concejal promovente, como argumento de defensa de su pretensión, indicaba que la jurisprudencia del Tribunal Supremo señala como, la falta de convocatoria de sesiones ordinarias, limita a los concejales su derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe y colaboración al Ayuntamiento, y su respuesta fue ofrecida al interesado para que formulare las alegaciones que considerare convenientes a su derecho. Ambas respuestas, constan en el expediente de queja cuyo enlace a la publicación en la web de la Institución, puede ser consultado, dando por reproducidos ambos documentos en aras de la brevedad y síntesis expositivas de este Informe.

Instruida suficientemente la queja, en la misma formulamos Resolución incluyendo nuestras consideraciones sobre el alcance del derecho fundamental a la participación en los asuntos públicos reconocido en el Art. 23 de la Constitución y, la interpretación jurisprudencial y doctrinal del Tribunal Supremo y del Constitucional; sobre el régimen jurídico ordinario del derecho de participación en los asuntos públicos, conforme establece la normativa básica y la reglamentaria de desarrollo en el ámbito local y, del establecido sobre la periodicidad de las sesiones plenarias

Considerábamos que teniendo el municipio una población inferior a 5000 habitantes, resultaba obligada la periodicidad trimestral de celebración de los Plenos Ordinarios. Correspondiendo a la Alcaldía, en aplicación de lo establecido en el articulo 21 de la citada Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, velar porque así fuere.

Por todo lo anterior, y al amparo de lo establecido en el Art. 29, Apdo.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, esta Institución consideró oportuno formular Recordatorio

del deber de dar cumplimiento a los preceptos Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de las presentes Resoluciones del Defensor del Pueblo Andaluz.

También formulamos Recomendación para que, con la mayor brevedad posible, se procedieran a remover los obstáculos que dificultaban o pudieran impedir en el futuro, la convocatoria de sesiones ordinarias de pleno con la periodicidad legalmente establecida.

Y finalmente, Sugerencia para que se adoptare por los órganos municipales de Gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acordada y consensuada en la Asamblea municipal sobre el alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los concejales y grupos políticos de la Corporación y respecto al régimen de sesiones de control de los órganos municipales de gobierno.

Recibida respuesta del Ayuntamiento, consideramos que éste aceptaba nuestra Resolución en los siguientes términos:

"En contestación a escrito remitido a esta Corporación por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre la queja con el número de expediente indicado en el encabezado, en la que se contiene resolución con recomendación y sugerencia, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 9/1983 se pone de manifiesto la aceptación de la resolución adoptada."

1.1.2.2.4.Servicios municipales

Tuvimos ocasión de tratar cuestiones vinculadas al **funcionamiento de los servicios municipales** en la **queja 18/7510** en la que el Administrador de una Comunidad de Propietarios de edificio de viviendas en régimen de propiedad horizontal, en Torremolinos (Málaga), nos exponía que en el edificio referido reside una persona que está causando problemas para la normal convivencia, además de, perjuicios a la salubridad del inmueble.

Según nos exponía instaron ante las Administraciones Local y de Justicia la adopción de medidas que resuelvan este grave problema, resultando que no se acometen ni finalizan, llevando ya tres años en esta situación.

Posteriormente se personó en nuestras actuaciones otro vecino afectado como interesado, manifestando que se trataba de un gravísimo caso de insalubridad comunitaria extrema y nos solicitaba información sobre las actuaciones emprendidas por nuestra parte, instando que hiciéramos lo posible en aras del derecho a la protección de la salud de sus hijos y de todos los vecinos que allí viven.

Solicitado informe al Ayuntamiento, se nos respondía desde los Servicios Sociales:

"Se inicia en enero de 2019 nuevo trámite para solicitar orden de entrada en el domicilio para proceder a la retirada de enseres y limpieza e higienización del mismo, para ello se remite notificación de providencia, en el que se concede plazo de quince días para que limpie su vivienda, en caso de no realizarse se informará al Decanato de Málaga solicitando la orden de entrada para proceder a la limpieza del inmueble e ingreso involuntario temporal..." Decir que la notificación fue enviada con dos agentes de policía local, y que no deseaba firmar recibí, pero si se realiza la entrega del mismo".

Con fecha 14 de febrero de 2019, recibimos nuevo informe del Ayuntamiento, en el que la Alcaldía, tras una larga exposición de antecedentes que se remontaban al 2016, y reseña de diversos expedientes tramitados por distintas Delegaciones y Servicios municipales al respecto con objeto de adoptar medidas en vía administrativa para resolver la preocupante situación de falta de higiene y salubridad en el edificio, nos informaba lo siguiente:

"Le comunico que a la vista de los Antecedentes, y en virtud de la legislación citada y de aplicación, podemos concluir que esta Delegación Municipal de Medio Ambiente y Sanidad ha actuado correctamente en el ámbito de sus competencias, máxime cuando el asunto esta en vía judicial desde el 2 de marzo de 2016 en el Juzgado de Primera Instancia nº 3 de Torremolinos, por denuncia de la Comunidad de Propietarios, según indica D en su escrito de fecha 19 de octubre de 2018, asentado en el Registro

General de Entrada de este Ayuntamiento bajo el número 45948, de 23 de octubre de 2018. Es por ello que este Ayuntamiento se ve imposibilitado para actuar en la vivienda y garaje privados sin la correspondiente

autorización de la Administración de Justicia conforme al articulo 18.2 de la Constitución que establece a tenor literal "el domicilio es inviolable "

Acto seguido, formulamos **Resolución** que puede ser consultada en el enlace facilitado.

En la misma recordamos al Ayuntamiento las potestades municipales en materia de protección de la sanidad y salubridad ambientales de los vecinos y en sus lugares de convivencia y las competencias de control sanitario del medio ambiente y de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana, entre otras.

Por cuanto antecede, y con independencia de las actuaciones que estuvieren llevando a cabo la Comunidad de Propietarios ante los juzgados y tribunales y, los propios Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos, sobre la incapacitación civil del causante del problema sanitario, considerábamos necesario que la Administración municipal, actuando de oficio instare, con carácter de urgente, el oportuno mandamiento judicial para entrada en domicilio y, una vez obtenido aquél, procediera asistida de la Policía Local y de los operarios municipales necesarios, a la entrada en la vivienda y al restablecimiento de la salubridad e higiene alteradas.

Recibido informe del Ayuntamiento de Torremolinos, éste nos respondía en los siguientes términos:

"Primero. En primer lugar exponerle nuestra total aceptación a su Recordatorio en orden al cumplimiento de los preceptos legales que en el mismo se detallan y a la Recomendación formulada.

Segundo. Poner en su conocimiento que a consecuencia de distintas actuaciones que se han ido realizando desde las Delegaciones de este Ayuntamiento, por parte de la Asesoría Jurídica se ha iniciado un Procedimiento de Solicitud de Entrada en Domicilio el cual es tramitado ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 2 de Málaga. Procedimiento de Autorización de Entrada a Domicilio 461/2019; y actualmente estamos a la espera del dictado del Auto que en su caso autorice la intervención en la vivienda sita en C/ (...). objeto de la presente Queja...

Tercero. Igualmente por la Concejalía de Servicios Sociales y Vivienda se ha elaborado un Protocolo de Actuación Municipal ante situaciones de riesgo para la salud pública (Síndrome de Diógenes) y otras situaciones de insalubridad en viviendas y locales."

Vista la aceptación de la Resolución, finalizamos las actuaciones de la queja.

1.1.2.2.5.Responsabilidad patrimonial

En relación a los **procedimientos por responsabilidad patrimonial**, la ciudadanía nos plantea cada año sus quejas sobre las administraciones públicas (principalmente en relación con los Ayuntamientos) para que procedamos a la supervisión y control de las actuaciones llevadas a cabo en los expedientes administrativos iniciados a instancia de parte en la materia. Así los expedientes de queja 19/0059; 19/1250; 19/4359; 18/1013; 18/44843; 18/6139 y 16/6562.

Por regla general, en la tramitación de los expedientes por responsabilidad patrimonial se sigue el procedimiento legal y reglamentariamente exigido, y por las administraciones concernidas se comprueba el cumplimiento de los requisitos establecidos para iniciar el procedimiento: que no haya transcurrido más de un año, que el daño haya sido efectivo, evaluable económicamente e individualizado y siempre que no exista el deber jurídico de soportarlo; que se aporte prueba suficiente por el interesado; cumpliendo igualmente el plazo de resolución administrativa (6 meses).

No obstante, hemos recibido quejas por la irregular tramitación de procedimientos de responsabilidad patrimonial, en los que la Administración reclamada incumple sus obligaciones en la materia, produciéndose en bastantes ocasiones una tramitación muy lenta, con demoras, errores e incidencias injustificables.

En otras ocasiones, aun cuando se dicte finalmente resolución, la Administración, lejos de reconocer y asumir la responsabilidad reclamada, deriva al menos inicialmente, la misma a terceros que prestan servicios o realizan actividades por cuenta de la propia administración reclamada, eludiendo la misma el deber de llevar acabo actuaciones administrativas más sensibles y acordes con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, se reconoce ex artículo 24 de la Constitución.

Así en 2019, resolvimos la **queja 18/1013**, promovida por un padre cuya hija tuvo un accidente de bicicleta, mientras circulaba por una calle de Marbella (Málaga). Añadía que efectuaron la correspondiente denuncia en la Policía Local, adjuntando fotos e informe del médico de urgencias. También manifestaba que iniciaron una reclamación por los daños ante el Ayuntamiento de Marbella, sin que recibieren respuesta.

Solicitado informe al Ayuntamiento en fecha 19 de marzo de 2018, el mismo nos contestó que desde la fecha de presentación de la solicitud por parte de la persona interesada (el 20 de junio de 2016), habían nombrado instructora en el expediente por responsabilidad patrimonial, constando que la misma solicitó informe a la Delegación Municipal de Obras y Servicios en fecha 25 de enero de 2017, siendo reiterado tal informe a la Delegación con fecha 26 de marzo de 2018, sin que se hubiere recibido aún.

Por tal motivo, formulamos Resolución que consta en el enlace que facilitamos, recordando la obligación de resolver expresamente las solicitudes de los interesados y la tramitación de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, conforme a la normativa legal y reglamentaria establecida al efecto.

El Ayuntamiento tras la recepción de nuestra resolución contestó que habían ultimado el procedimiento y que habían resuelto, reconociendo lo excesivo del plazo de tramitación, pero desestimando la reclamación presentada al no concurrir los obligados factores exigidos por la normativa para poder apreciar la Responsabilidad Patrimonial de esta Administración.

Por nuestra parte, considerando que tras la tardía y lenta tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial, la Administración municipal, lejos de reconocer y asumir la misma, parece indicar que al haberse producido la caída en bicicleta y daños de la menor, hija del reclamante, en una vía pública en la que se realizaron obras de canalización de servicio por compañía suministradora, el Ayuntamiento no tendría ninguna responsabilidad.

Pese a ello, entendemos que hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, reconocido ex artículo 24 de la Constitución, debería haber aplicado en este caso – en nuestra opinión- el Ayuntamiento reclamado.

Además, la Administración municipal debería haber tenido muy presente lo que establece el artículo 106.2 de la Constitución, que dispone: "los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos". En razón a la discrepancia técnica surgida, archivamos las actuaciones reseñando las mismas en el Informe Anual.

Otra singular tramitación administrativa, respecto de un procedimiento de responsabilidad patrimonial tuvimos ocasión de supervisar en la **queja 16/6562** en la que la promovente de la misma planteaba que, en octubre de 2015, formuló **solicitud de indemnización por responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento** de San Fernando (Cádiz), a consecuencia de una caída que había sufrido en la vía pública. Sin que recibiera respuesta.

Admitida a tramite la queja, en un primer momento nos contestó (en fecha 25 de mayo de 2017) la Administración municipal, afirmando que estaba procediendo a *"la introducción de ajustes específicos en la estructura administrativa con el objeto de asignar a una única unidad organizacional la tramitación de los expedientes en materia de responsabilidad patrimonial, a los exclusivos efectos de agilizar su gestión para un mejor servicio a la ciudadanía."*

De acuerdo con aquel ofrecimiento e información le contestamos a la Administración municipal que quedábamos a la espera de conocer las posteriores actuaciones que se adoptaren en dichos expedientes de responsabilidad patrimonial y, en especial, de la resolución que se adoptare en los mismos.

Como quiera que desde la citada comunicación, nada se respondía respecto a la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial iniciado a petición de la interesada en la presente queja, con fecha 18 de junio de 2018, se formula Recordatorio del deber legal de tramitar y resolver expresamente aquel procedimiento y, Recomendación de que se notificare a la interesada la resolución recaída al respecto.

La respuesta municipal casi instantánea (registrada de salida el 17 de julio de 2018, con el número 26684) nos indicaba que por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Cádiz, se dictó Auto

el 11 de enero de 2018, que en su parte dispositiva, afirmaba *"se declara la terminación del presente procedimiento por satisfacción extraprocesal. Sin costas".*

A la vista de la respuesta, procedimos a cerrar las actuaciones de la queja y a comunicar a la interesada que el asunto se encontraba solucionado y que se procedía al archivo del expediente, sin embargo, con posterioridad (el 7 de agosto de 2018), la interesada se dirigía nuevamente a esta Institución informando que no se llegó a tramitar ningún proceso judicial; que no había recibido el Auto de enero de 2018 al que se refería el informe del Ayuntamiento, y que no tenía noticia de ningún acuerdo con el Ayuntamiento.

Añadiendo que tenía conocimiento de que hubo más personas que sufrieron caídas y reclamaron al Ayuntamiento, por lo que considera que habría podido existir un error en la identidad de la persona referida en el informe remitido por el Ayuntamiento a esta Institución.

En consecuencia y ante la situación de hecho descrita por la interesada, reabrimos las actuaciones y solicitamos informe al Ayuntamiento, que nos respondía lo siguiente:

"(...), conforme a información suministrada por el Técnico responsable de la tramitación de dicho expediente, se ha producido un error en la identificación del mismo al haberse confundido con otro expediente de responsabilidad patrimonial en el que existe similitud en el nombre y apellidos de la interesada, y al que se corresponde el Auto del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 4 de Cádiz referido en anteriores comunicaciones.

Con respecto al expediente iniciado por Dña. , el Técnico competente manifiesta que en fecha 27 de noviembre ha sido requerida por escrito para la subsanación de defectos en su escrito de reclamación, concediéndole para ello el plazo previsto legalmente"

Vistos los antecedentes expuestos y la información y documentación obrante en el expediente de referencia y, constando que la interesada inició el procedimiento de responsabilidad patrimonial en octubre de 2015 y que el mismo sigue, no sólo sin resolución, sino que, a fecha 11 de marzo de 2019, se habría acordado proponer por el Servicio competente, la admisión a trámite de la reclamación de la interesada, formulamos al Ayuntamiento de San Fernando, la Resolución que puede ser consultada en el enlace que facilitamos, recomendando la necesidad de dar ya una respuesta urgente a la interesada, sin más dilaciones por el Servicio correspondiente.

Pese a la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz, todavía el Ayuntamiento nos respondió que habían dado traslado de lo instruido a la empresa concesionaria del servicio de limpieza de la vía publica, para que formulara alegaciones al respecto, por lo cual consideramos como no aceptada nuestras Resoluciones, razón por la que procedemos al cierre de las mismas, con la inclusión en el Informe Anual.

1.1.2.2.6. Actividad de fomento: ayudas, subvenciones e incentivos

En la **queja 18/4919** el interesado expresaba su disconformidad con la falta de un régimen de precios acorde a las necesidades económicas de las familias en los servicios prestados por Inturjoven. En concreto señalaba lo siguiente: *" se deberían modificar las tarifas de precios con objeto de contemplar una reducción de las mismas para las familias numerosas en atención a su especial vulnerabilidad"*.

Tras instruir la queja, formulamos en la misma la siguiente Resolución:

"Recordatorio del deber de cumplir los preceptos de legalidad constitucional y ordinaria que hemos referido en la parte expositiva.

Sugerencia de que sea valorada la posibilidad de promover una modificación del actual régimen de tarifas de Inturjoven, de modo que el precio a abonar por el disfrute de sus instalaciones pueda tener en cuenta la diferente capacidad económica de las personas o familias, especialmente en el supuesto de familias numerosas o familias monoparentales".

Siendo rechazada la Resolución indicada, por cuanto que Inturjoven no tenía capacidad para dilucidar sobre las condiciones de necesidad socio-económica de las familias, ni medios personales ni materiales para realizar aquellas valoraciones, razón por la cual procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.1.3.1. Actuaciones de oficio

Tramitamos expediente de **queja 19/1994** promovida frente al Ayuntamiento de Zufre (Huelva), tras las actuaciones llevada a cabo en la queja 18/5970, promovida a instancia de parte y tras comprobar mediante accesos al Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Zufre, y por indicación de la que fue parte interesada en aquella queja, que en fechas de 17 de diciembre de 2018 al 21 de febrero de 2019, no se habían incluido en el citado Portal la reseña y **publicación de las actas de las sesiones de pleno** celebradas desde la última que consta incluida, de fecha 14 de julio de 2015.

Cabía tener en cuenta al respecto, la obligación de hacer públicas las actas de las sesiones plenarias de las Entidades Locales, tras la redacción por el Secretario/a de la Corporación. Dichas actas habrán de ser sometidas a su aprobación como primer asunto del orden del día de la sesión ordinaria siguiente y si resultare aprobada, deberán ser sometidas a la publicación pertinente.

La normativa de transparencia autonómica (articulo 10.3, de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía) ha establecido al respecto la obligación respecto de las entidades locales andaluzas de "publicar, además, la información cuya publicidad viene establecida en la Ley 5/2010, de 11 de junio, así como las actas de las sesiones plenarias".

Igualmente iniciamos la **queja 19/3717** respecto a la Agencia Tributaria municipal de Sevilla, pues coincidiendo con **cambio de ubicación de sede** de la Gerencia, recibimos diversas quejas promovidas a instancia de contribuyentes afectados, en las que se nos ponía de manifiesto, si no directamente, sí al menos indiciariamente, la generación de incidencias en la tramitación de procedimientos de gestión y recaudación tributarias. Al momento de la elaboración del informe Anual, la queja referida continua en trámite.

Finalmente debemos dejar constancia de la **queja 19/4025** promovida sobre el **funcionamiento y dotación de medios personales y materiales del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía** (CTPDA), iniciada ante la Consejería de de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local.

En el Defensor del Pueblo Andaluz venimos recibiendo en los últimos años, numerosas quejas referentes al ejercicio del derecho de acceso a información y documentación pública, y las dificultades o limitaciones que los ciudadanos encuentran al respecto. El número de expedientes de quejas en materia de transparencia pública, desde la entrada en vigor de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia de Andalucía, ha ascendido a 70. Dentro de ellos, 11 quejas se refieren a reclamaciones frente a la actuación del Consejo de Transparencia.

En las quejas que afectan al CTPDA, los promotores nos denuncian básicamente incidencias y retrasos en el funcionamiento como órgano de control en esta materia. Así, entre otras cuestiones, se denunciaba, en unos casos inactividad del Consejo; en otros la no ejecución de sus Resoluciones o reclamación contra la propia resolución del Consejo y mayoritariamente el incumplimiento en los plazos de respuesta y resolución legalmente establecidos (quejas 18/1442; 18/3755; 18/6431; 18/7075; 19/457; 19/1168; 19/1491; 19/2100).

En estos últimos expedientes de queja, siempre las respuestas del CTPDA a las peticiones de informe y colaboración de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, han sido diligentes y acordes a su disponibilidad de medios personales y materiales. No obstante, últimamente, se viene produciendo demoras o retrasos en el dictado de resoluciones por parte del Consejo, así como en el traslado de las mismas al Defensor del Pueblo Andaluz; en particular, estas dilaciones se producen cuando se trata de reclamaciones frente a las Administraciones Locales, habiéndose detectado retrasos de hasta 10 meses. Unos plazos inadecuados si se tiene en cuenta que la norma estatal básica, la Ley 19/2013, de 9 de Diciembre, de transparencia acceso a la información pública y buen gobierno, establece en su artículo 24.4, que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución (formulada ante el Consejo de Transparencia), será de tres meses.

Consideramos que, en estos casos, el retraso producido puede afectar al derecho de acceso a información y documentación públicas conforme a las previsiones establecidas en el artículo 105 a) de la Constitución

Española, derecho que no es absoluto sino que la propia Ley establece límites a su acceso. A su vez, tales retrasos pudieran comportar un ineficaz control por el Consejo en el cumplimiento del deber y obligaciones de transparencia en la actividad pública de las Administraciones y entidades concernidas.

En nuestra opinión, la adecuación a los principios de eficacia y de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, previstos en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, entre los que figura el de transparencia, exigía una mejora en la dotación de medios personales y materiales del CTPDA, con objeto de lograr un alto grado de garantía de los derechos de los ciudadanos y de cumplimentación respecto de las obligaciones administrativas en la materia indicada.

Los tramites de la queja continúan al momento de la redacción del presente Informe Anual, por lo que la reseña de la misma se produce a efectos únicamente de dejar constancia de su iniciación.

1.1.3.2. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 17/3169** en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formuló Resolución ante el Ayuntamiento de Almonte, por la que recomendaba dar respuesta, a la mayor brevedad posible, al recurso de reposición presentado por la parte afectada con fecha 12 de agosto de 2014. Resolución no atendida por lo que se reseña en el presente Informe Anual.

- **Queja 17/5350**, en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formuló Resolución al Ayuntamiento de Lucena, sobre reconocimiento a los interesados de la exención prevista en el artículo 105.1.c) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales y, a la devolución de oficio de los ingresos indebidamente percibidos en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, que resultó no aceptada por el mismo, por lo que se incluye en el presente Informe Anual.

- **Queja 18/1017** relativa a la falta de respuesta del Patronato de Recaudación Provincial de Málaga a solicitud de devolución de cobros indebidos en concepto de recibos de IVTM, por delegación del Ayuntamiento de Marbella. Como el citado Organismo no respondiera, ni a la parte interesada ni a esta Institución, tras formular Recordatorio de deberes legales, tampoco atendido, incluimos la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía. No obstante, con posterioridad al cierre de la queja por nuestra parte, la Agencia provincial nos contestó que había resuelto expresamente, accediendo a la devolución de ingresos indebidos solicitada.

- **Queja 18/1651**, referida a falta de respuesta a la solicitud de devolución de ingresos indebidos por IIVTNU, que mantenía el Ayuntamiento de Alhama de Granada y, en la que, tras formular Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar a los interesados, no logramos promover la actuación administrativa en tal sentido, por lo que el Defensor del Pueblo Andaluz, procedió a adoptar las medidas previstas en el artículo 29.2 de la Ley reguladora de esta Institución, incluyendo este asunto el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

- **Queja 18/2242** sobre solicitud de devolución de ingresos indebidos por haberse modificado según resolución del Catastro el valor de un inmueble y, solicitud de anulación del recibo de IBI correspondiente a dicho año, por no corresponder el Valor catastral girado. Ambos escritos presentado ante el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (actuando por delegación del Ayuntamiento de Nerja)

En el expediente, tras formular nuestro Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar a los interesados, al mantener el silencio la Administración referida, procede la inclusión de la queja en el Informe Anual.

No obstante, al poco tiempo desde el cierre, recibimos un escrito de la Agencia provincial en el que se nos trasladaba la aceptación de nuestra Resolución aceptando la solicitud de devolución de ingresos indebidos reclamada.

- **Queja 18/2997**, referida a falta de repuesta en actuaciones revisoras y a devolución de ingresos indebidos por IIVTNU, por parte del Ayuntamiento de Vélez Málaga. Como formulada nuestra **Resolución**, no contestara la misma, se incluye en el Informe Anual.

- **Queja 18/3332,** referida a falta de respuesta a recurso de reposición en el que se instaba además, devolución de ingresos indebidos por IIVTNU, silencio que mantenía el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (actuando por delegación del Ayuntamiento de Marbella).

En las actuaciones, tras formular el Recordatorio de deberes legales, interesando la respuesta y notificación de lo resuelto, se reseña la queja en el Informe Anual. No obstante tras el cierre de las actuaciones, recibimos finalmente comunicación de la Agencia provincial desestimando el recurso de reposición interpuesto.

Queja 18/4558 la que la parte interesada, formuló reclamación ante el Ayuntamiento de Motril (Granada) solicitando el reembolso del ingreso realizado por IIVTNU, sin que el citado Ayuntamiento le respondiera.

Sí respondió el citado Ayuntamiento (Servicio de Economía y Hacienda) a nuestra petición de informe y colaboración, concluyendo en su respuesta que debiéramos residenciar la queja ante las Cortes Generales, pues la solución al problema objeto de la queja, debería venir de la concreción por el Legislador del alcance de la STC 59/2017 sobre el régimen jurídico del Impuesto.

Por el Defensor del Pueblo Andaluz, se formulo la Resolución de alcance general que dirigimos a todas las Administraciones locales, concernidas en los procedimiento por reclamación o recurso contra las resoluciones por plusvalía. Sin que la referida Resolución fuere contestada por el Ayuntamiento, procedemos a la inclusión de la queja en el Informe Anual.

- **Queja 18/7255**, relativa a silencio mantenido por el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga (actuando por delegación del Ayuntamiento de Marbella) al que formulamos Recordatorio del deber legal de resolver expresamente y notificar al interesado, en procedimiento iniciado a solicitud de éste para devolución de ingresos indebidos, cobrados en concepto de tasas por ocupación de vía pública. Recibimos contestación del Patronato aceptando plenamente nuestra Resolución.

- **Queja 18/0264**, en la que la parte promotora exponía que presentó reclamación por responsabilidad administrativa (Expediente Administrativo 4/2014) del Ayuntamiento de Rota; añadía que estaba a la espera de la resolución del citado expediente. Por lo que, ante la falta de respuesta, solicitaba del Defensor que instare al Ayuntamiento de Rota a la resolución expresa.

Así formulado el correspondiente Recordatorio del deber de resolver expresamente y notificar al interesado, como por el Ayuntamiento no se respondió, dimo por finalizadas las actuaciones con la inclusión del expediente en el Informa Anual al Parlamento.

No obstante, con posterioridad al cierre (tres meses después), recibimos contestación del Ayuntamiento de Rota, en la que nos comunicaba que se había acordado por la Junta de Gobierno Local la aceptación parcial de la responsabilidad patrimonial solicitada, aceptando las pruebas aportadas por el reclamante y la indemnización por los daños en cuantía distinta aunque muy aproximada a la instada por aquél.

Queja 18/0838, en la que por la Portavoz de Grupo Municipal en el Ayuntamiento de Gines (Sevilla), se exponía que habían venido formulando diversas peticiones de acceso a la información y documentación, en virtud de lo establecido en lo establecido en la normativa de Régimen Local; sin que se les facilitare por el Ayuntamiento.

Formulamos Resolución en el sentido de que se respondieran expresamente y sin mas dilaciones las solicitudes presentadas, facilitando el acceso a la información y documentación requeridas o, denegando de forma motivada el mismo.

Como no respondiera el citado Ayuntamiento, cerramos las actuaciones con inclusión de la reseña de la queja en el Informe Anual. No obstante, con posterioridad, nos contestó justificando sus retrasos en responder a la interesada por lo reiterativo de sus peticiones y por en la falta de medios personales y materiales.

- **Queja 18/1192** referida a falta de repuesta a solicitud de información y documentación en materia de transparencia por parte del Ayuntamiento de Estepa. Como formulada nuestra Resolución, no contestara la misma, se ha decidido la inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

- **Queja 18/1285** en la que el Defensor del Pueblo Andaluz formuló resolución al Ayuntamiento de Carboneras, recomendando que procediera a dictar Resolución expresa a las solicitudes del promovente, facilitando la información y documentación solicitadas si resultare procedente con arreglo a la normativa sobre transparencia pública, y denegando el acceso de forma motivada cuando procediere, actuando con las debidas garantías en materia de Protección de Datos.

Como la Administración municipal no respondió a nuestra Resolución, sin que existiera motivo alguno que justifique la falta de respuesta, la Institución procede a la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

– **Queja 18/2157**, en la que el interesado había dirigido diversos escritos al Ayuntamiento de Carboneras en materia de transparencia, sin respuesta.

Por nuestra parte formulamos Recordatorio del deber de resolver expresamente y notificar al interesado; y Recomendación de que resolvieran las solicitudes del interesado, sin que se nos contestara, razón por la que hemos incluido la queja en el Informe Anual.

– **Queja 18/3074**, queja promovida por la representante de una Comunidad de Propietarios en Villaricos (Cuevas del Almanzora, Almería), a través de la cual nos solicitaba que interviniéramos, dada su preocupación por los riesgos para la seguridad de los ciudadanos, existente durante las horas del mercadillo de los domingos que se celebra en dicha localidad.

Formulada nuestra Resolución, en la que hacíamos referencia a la nueva regulación en materia de comercio ambulante, a las competencias municipales al respecto y a la necesidad de actualizar la Ordenanza correspondiente por el Ayuntamiento de Cuevas del Almanzora, previo dictamen de Consejo Andaluz de Comercio, y suscitando la participación ciudadana y asociativa sectorial en el en el procedimiento, cerramos las actuaciones con la inclusión de la queja en el Informe Anual, al no recibir respuesta del Ayuntamiento.

– **Queja 18/3489** por una Asociación Ciudadana, en Barbate (Cádiz), se exponía su disconformidad con la actuación del Ayuntamiento en la aprobación definitiva del Presupuesto 2017, al haber elevado a definitivo el acuerdo de aprobación inicial, sin someter el mismo a nuevo debate y acuerdo plenario, pese a haber presentado la Asociación alegaciones al mismo, en tiempo y forma, y pese a haber introducido el Consistorio modificaciones sustanciales que afectaban a varias de las partidas presupuestarias contenidas en el presupuesto aprobado inicialmente.

En la tramitación de la queja, formulamos Recordatorio del deber legal de atender el estricto cumplimiento de los preceptos que se indican en nuestra Resolución, sobre el procedimiento de elaboración y aprobación del Presupuesto municipal y sobre la publicación del mismo.

Al no recibir respuesta, hemos decidido la inclusión de la queja en el Informe Anual. No obstante, con posterioridad, la Alcaldía contestó que se aceptaba la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

– **Queja 18/6561** por la interesada se nos exponía que el día 2 de noviembre de 2018 se trasladó expresamente al Ayuntamiento de Chipiona (Cádiz), para realizar unas gestiones importantes y éste se encontraba cerrado.

Por parte del Ayuntamiento se nos indicaba que el cierre de la sede administrativa se había producido en virtud de Acuerdo sobre el *"calendario laboral, firmado, de forma unánime, por los representantes sindicales debido a las licencias retribuidas que figuran en el Convenio Colectivo en vigor. "*

Por nuestra parte, considerando que se había incumplido la normativa básica establecida en el Estatuto Básico del Empleado público, sobre calendario laboral, horarios, jornadas y permisos, formulamos Resolución al respecto, en el sentido de que se anulasen los días festivos contemplados en los acuerdos y compromisos o convenios celebrados con el personal del Ayuntamiento que excedieran de los festivos autorizados en la normativa básica estatal de aplicación y en la autonómica de desarrollo.

La Administración municipal rechazó expresamente aceptar la Resolución formulada, alegando que aquel día estaba abierto el registro de la Policía Local y que el calendario laboral (festivos incluidos) había sido aprobado por unanimidad de los representantes sindicales y de los grupos políticos de la Corporación. Por tal motivo dimos por finalizada la tramitación de la queja con su inclusión en el Informe Anual.

Este tema en otras materias

BALANCE DEL DEFENSOR

2. Principales indicadores

2.4. Administración Pública, Tributos y Ordenación Económica

Los asuntos relativos al ejercicio de la potestad tributaria de las Administraciones territoriales y gestión de las distintas figuras tributarias y su recaudación, tanto en voluntaria como en ejecutiva; los procedimientos recaudatorios de recursos de naturaleza pública, o las sanciones pecuniarias impuestas por los órganos administrativos representan sobre un 11% de nuestras actuaciones.

Destacamos asimismo algunas actuaciones que hemos llevado a cabo en relación con los ámbitos de gestión de las Administraciones Públicas andaluzas, en sus relaciones con la ciudadanía, incluyendo los tramitados sobre una variedad de cuestiones que afectan a la administración electrónica, protección de datos, transparencia, participación ciudadana y buena administración.

Se incluye además, asuntos concernientes a la ordenación de la actividad económica en sectores como, industria, turismo, comercio, fomento (subvenciones y ayudas), contratación del sector público o bienes de titularidad pública. Y los asuntos concernientes a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales de Andalucía, tratando principalmente de las quejas que recibimos sobre cuestiones referidas a la supervisión y control externo de los actos o procedimientos administrativos de las Administraciones Locales, demarcación municipal, fórmulas asociativas locales y entidades locales autónomas, así como la prestación de servicios locales.

3. Cuestiones relevantes

3.1. Andalucía despoblada

La despoblación no es un fenómeno nuevo. Viene de lejos, es global y parece irreversible. Todas las poblaciones han buscado las mejores oportunidades que les daban las ciudades, y esa tendencia sigue en aumento. **Más de la mitad de la población mundial vive ya en ciudades** y se estima que en diez años ese porcentaje aumentará al 60%. El acceso generalizado a la información y a la comunicación por internet invita aún a desplazarse a lugares con amplia red de cobertura.

Andalucía no es ajena a este fenómeno. La existencia de zonas y comarcas geográficas con una bajada de población es un hecho constatable según un reciente informe de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP). Las zonas escasamente pobladas (menos de 50 hab./km2) ocupan el 65,9% del territorio andaluz. El 14,3% del territorio está muy escasamente poblado, 73 municipios están por debajo de 8 hab./km2. Aproximadamente, el 70% de los municipios andaluces (534) han perdido población con respecto a 1960. La mitad de los municipios andaluces, 389, está perdiendo población en el siglo XXI, el 90% son municipios rurales de menos de 5.000 habitantes.

El Defensor del Pueblo andaluz tiene la misión de **garantizar el cumplimiento de los derechos sociales de los andaluces con independencia del territorio en el que vivan**, por lo que desde hace algún tiempo viene manifestando su preocupación por el impacto que este fenómeno está causando en estas comarcas en cuanto al cumplimiento de esos derechos. No se trata de una percepción teórica; a las quejas que recibimos de la ciudadanía afectada sumamos **las comprobaciones in situ que realizamos con la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC)** del Defensor del Pueblo andaluz, que se acerca a la ciudadanía para conocer de primera mano sus preocupaciones y problemas, con mayor atención a las comarcas más aisladas o distantes de grandes núcleos poblacionales.

Venimos trabajando desde hace tiempo -y tenemos el compromiso de seguir haciéndolo bajo una línea estratégica común- en el impacto que está sufriendo la Andalucía vaciada en un amplio abanico de prestaciones, con consecuencias sobre la **igualdad de derechos y oportunidades**. Seguimos detectando preocupaciones en los padres que reclaman un **centro educativo cercano** y con los recursos necesarios

para sus hijos e hijas; en la **atención médica** con la insuficiencia de recursos, algo que hemos detectado por ejemplo en los cuidados a personas en el proceso final de la muerte; la **soledad de las personas mayores**, más necesitadas por tanto de recursos de dependencia o de actividades de envejecimiento activo; en **exclusión financiera**, que obliga a vecinos de estas comarcas a desplazarse a otras localidades para realizar sus gestiones bancarias ante la desaparición de oficinas locales; en el aislamiento que produce el mal estado o carencia de **infraestructuras de comunicación**, viarias o ferroviaria, incluido el servicio público; en la falta de **políticas de formación** para el empleo para las personas jóvenes; o en el abandono de las **actividades agrarias o ganaderas** tradicionales, que suponen no solo un estilo de vida a conservar, sino un posible yacimiento de empleo. Como nos comentaban en una visita a la comarca onubense de Aracena: la Sierra es maravillosa, pero es muy duro vivir en ella.

Con especial dedicación, hemos atendido quejas de familias que han visto suprimidas las líneas educativas en las que estudiaban sus hijos en sus municipios o en sus cabeceras de comarca, caso de las provincias de Granada y Almería, en concreto en la Alpujarra. El coste de vivir en este medio rural incluye desplazamientos por una red viaria con deficiencias; la existencia de aulas con alumnos de diferentes niveles; la ausencia o la oferta reducida de actividades extraescolares; la falta de referentes profesionales y menores oportunidades de socialización, entre otras carencias. Pero si los padres y madres deciden mudarse con sus hijos a municipios de mayor dimensión en la búsqueda de otras ofertas educativas, las aulas quedarán vacías. Las poblaciones sin renovación generacional, los pueblos y aldeas sin niños son el anticipo de la desaparición de estos espacios habitados que hacen sostenible el territorio: **Recreos mudos, pueblos muertos**.

En el ámbito de la **salud**, a lo largo de nuestros informes también tenemos detectados los problemas de aquellas poblaciones que tienen lejanos sus hospitales o centros de referencia e, incluso, los centros de salud. También con ocasión del Informe Especial de Muerte Digna en Andalucía conocimos las carencias de personal médico en las zonas rurales para atender a las personas en este proceso y ante la necesidad de cuidados paliativos, así como la carencia de pediatras en general pero más acusada en este entorno. En 2020 está previsto analizar en profundidad las repercusiones de la despoblación en la salud durante las **Jornadas de Coordinación de Defensores** que se celebra anualmente y que organizará el Defensor del Pueblo de Castilla y León (*al cierre de este balance, se ha aplazado ante la situación creada por la crisis del Covid-19*).

En el trabajo realizado en las distintas visitas a las comarcas andaluzas, especialmente en las reuniones con los alcaldes y alcaldesas, nos siguen trasladando otros problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como son los relacionados con las **personas mayores**; las dificultades para la movilidad, o la falta de políticas de formación atractivas y adaptadas al territorio para que supongan una fuente de riqueza.

Destaca además una consecuencia a la que venimos dedicando especial atención, como es la denominada **exclusión financiera**, un término que ha venido a dar nombre a la situación que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos a causa del cierre de oficinas bancarias.

Existe un porcentaje importante de la población que reside en localidades pequeñas que, por su edad o por otras razones, carece de una mínima cultura digital y el acceso a los medios electrónicos les resulta complicado y, a veces, imposible. Estas personas serían las que se ven especialmente perjudicadas por el cierre de sucursales. El desplazamiento a oficinas ubicadas en poblaciones cercanas para la realización de las gestiones necesarias no es una solución siempre factible, bien porque no se disponga de medios propios de transporte, porque las comunicaciones de transporte público no estén bien desarrolladas o por no poder hacer frente al coste que estos desplazamientos implican.

Hemos trabajado con ayuntamientos, diputaciones y las principales entidades financieras radicadas en Andalucía, con una propuesta amplia de soluciones. En general la respuesta obtenida de Administraciones y entidades financieras coincide con la preocupación de esta Institución, señalando algunas posibles alternativas y ofreciendo su colaboración para el estudio conjunto de soluciones que puedan dar satisfacción a las necesidades de la población rural sin recursos tecnológicos.

Al igual que en los avances obtenido en algunas poblaciones en las soluciones para el acceso a los bancos, deseamos que con nuestra contribución logremos **garantizar un igual acceso a los recursos independientemente del territorio**. Compartimos la legítima atención a la Andalucía despoblada, porque todos los andaluces tienen igual derecho a acceder a servicios y equipamientos, poniendo en valor patrimonios en áreas amenazadas que no se pueden mantener sin servicios públicos con dotaciones adecuadas ni el fomento de actividades sociales y económicas.

3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes… llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurran causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, e**s imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas

por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

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

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2. Personas con Discapacidad

1.3.2.2.5. Este tema en otras materias

1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social.

…

Cabe reseñar la **queja 18/2708**, iniciada de oficio en relación con la **retención indebida en concepto de IRPF a las personas beneficiarias de las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad**.

Tras analizar el régimen jurídico de aplicación a estas ayudas consideramos que su regulación es clara y no deja lugar a dudas de que están destinadas a compensar gastos asistenciales destinados al tratamiento o restablecimiento de la salud de la personas beneficiarias de las mismas no cubiertos por el Servicio de Salud o Mutualidad correspondiente.

La controversia surgida en torno a la tributación de esta modalidad de ayudas motivó el pronunciamiento de la Dirección General de Tributos, a instancia de persona interesada, en el que se afirmaba, a este respecto, que "(…) no tendrá la consideración de renta sujeta al impuesto aquellas ayudas económicas que se concedan por gastos de enfermedad no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente que se destinen a tratamiento o restablecimiento de la salud, entendiendo a estos efectos el empleo de las diversas formulas de asistencia sanitaria para reponer la salud de beneficiarios".

Ante la claridad de la regulación expuesta y de la consulta vinculante de la Administración tributaria, formulamos Resolución a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública para que se modifique el vigente Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, estableciendo la posibilidad de que puedan ser objeto de estas ayudas los gastos ocasionados por el tratamiento, rehabilitación o atención especializada de discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales del personal empleado público o de sus familiares, no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente, y así se acrediten, con lo que quedarían exentas del IRPF. La Resolución ha sido aceptada por la Administración

…

1.3.2.2.5.6. Administraciones Tributarias

En el expediente de queja 18/3333, se nos planteó reclamación contra el Ayuntamiento de Almuñécar, en la que el interesado exponía que en fecha 3 de octubre de 2017 solicitó exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) tras reconocimiento por el INSS de una incapacidad absoluta, debiendo reiterar su solicitud en fecha 6 de febrero de 2018, pues la primeramente instada para que

surtiera efectos en el año 2018, no se le contestó, antes bien recibió recibo de este año por el Impuesto, sin que se le concediera tal exención.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe al Ayuntamiento, nos comunicó que la primera solicitud había sido denegada por no cumplir los requisitos para ello, debido a la existencia en el Servicio de Recaudación de deuda pendiente de pago por el interesado, así como por no permanecer de alta en el padrón municipal de habitantes, y contravenir lo estipulado en la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Añadiendo que abonada la deuda pendiente y dado de alta en el padrón municipal de habitantes del municipio, se le concedió la exención indefinida, condicionada al mantenimiento de los requisitos establecidos en la Ordenanza del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica en vigor.

1.4. Educación

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.2. Escolarización del alumnado

...

Por otro lado, hemos de referirnos a las especiales circunstancias que concurren en **el proceso de escolarización de alumnos que han sido adoptados**. Citemos un ejemplo. Un matrimonio se encontraba en proceso de adopción de un menor pero que todavía llevaba los apellidos de su familia biológica. Los adoptantes solicitaron que los datos del niño no se publicaran en las listas de admitidos en el centro docente que habían solicitado para su escolarización, puesto que de publicarse podría ponerse en riesgo la seguridad del pequeño, pero el colegio se negaba a no publicar los apellidos del menor salvo que lo ordenara la autoridad judicial competente.

Lo paradójico era que la publicación o no de estos datos era una decisión que se hacía depender exclusivamente de la decisión de cada centro escolar, no existiendo un protocolo o unas instrucciones que uniformaran la actuación de todos los colegios.

La Dirección General de Planificación y Centros indicó que el único criterio que se seguía en los centros docentes era el de publicar los apellidos biológicos excepto en el caso de que un mandamiento judicial ordenara lo contrario, sin que tuviera conocimiento de que en ningún centro se actuara de otra manera. Y ello porque el procedimiento de escolarización es un procedimiento de concurrencia competitiva, garantizando el artículo 53 de la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el derecho de las personas interesadas en un procedimiento a estar informadas sobre el mismo y a tener acceso a los datos obrantes en el expediente administrativo correspondiente.

También justifica el señalado centro directivo este proceder teniendo en cuenta que las personas solicitantes han de conocer los criterios y puntuación asignada a todas las participantes, por lo que el artículo 11 de la Orden de 24 de febrero de 2011, establece el procedimiento de publicación, en el tablón de anuncios del centro docente, del listado de solicitudes presentadas y la puntuación asignada a cada una de ellas, el cual debe permanecer expuesto en el mismo hasta la finalización del trámite de audiencia. De igual forma, el articulo 13.3 de la mencionada Orden establece que la resolución de admisión se publicará en el tablón de anuncios del centro, contendrá la relación de alumnado admitido y no admitido y permanecerá expuesta en dicho tablón hasta la terminación del plazo de presentación de recursos y reclamaciones.

En cualquier caso, añadía la Dirección General, las familias acogedoras o guardadoras siempre han contado con la posibilidad de solicitar al juzgado correspondiente la no publicación de los datos personales de los niños o niñas en protección si entendían que concurrían circunstancias que, por el interés de los mismos, así lo aconsejaban.

Sea como fuere, lo cierto es que en los borradores de los nuevos textos normativos que regularán el procedimiento de admisión y matriculación del alumnado a partir del curso escolar 2020-2021, se recoge

expresamente la posibilidad de oposición a la publicación de los datos personales del alumnado en general durante dicho procedimiento, siempre que se aleguen motivos fundamentados y legítimos relativos a su concreta situación personal.

Así, en los listados que los centros publiquen en lugar de los datos denominativos del alumno o alumna, figurará información artificial, determinada conforme a medidas técnicas y organizativas apropiadas, como la «seudonimización», que permita su identificación y garantice la protección de sus datos personales, debiéndose llevar a cabo las adaptaciones del sistema de información "Séneca" que para ello resulten necesarias.

Se entiende por seudonimización el tratamiento de los datos personales sin los datos identificativos del interesado, sustituyendo el nombre, por ejemplo, por un código o por un identificador numérico, es decir, cambiar los datos personales por seudónimos, de modo que sólo la persona interesada conozca el que le corresponde, (queja 19/1723, queja 19/1812 y queja 19/4812).

...

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.1. Introducción

...

Este retraso, en el que incurren reiteradamente tanto la Administración autonómica como las Administraciones locales andaluzas, en la gran mayoría de los casos tratados está injustificado, lo que supone un manifiesto incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar en su actuación. Ello, además de ocasionar un perjuicio incuestionable al ciudadano en sus derechos e intereses legítimos, también afecta al propio interés general a cuyo servicio quedan comprometidas en los términos que mandata el art. 103.1 de la Constitución.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable. Derecho que se reconoce y garantiza de modo expreso, en el art. 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, como "derecho a una buena administración".

El creciente número de quejas que todos los años siguen llegando a esta Institución denunciando estos retrasos injustificados en la tramitación y resolución de los más diversos asuntos, afecta incuestionablemente al derecho que tiene reconocido la ciudadanía a una buena administración, en contraposición a la práctica, cada vez más frecuente, de incumplimiento sistemático de la finalización de los procedimientos administrativos en tiempo y forma.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha venido denunciando desde hace años esta situación que es prototipo de la mala práctica administrativa contraria al derecho a una buena administración y de la que, como se reconoce en el reciente Auto de la Sala de lo Contencioso -Administrativo del Tribunal Supremo de 14 de noviembre de 2018, se *"derivan una serie de derechos de los ciudadanos con plasmación efectiva, no es una mera fórmula vacía de contenido, sino que se impone a las Administraciones públicas de suerte que a dichos derechos sigue un correlativo elenco de deberes a estas exigibles, entre los que se encuentran, desde luego, el derecho a la tutela administrativa efectiva y, en lo que ahora interesa sobre todo, a una resolución administrativa en plazo razonable"*.

Dicho derecho, se concreta en unas previsiones legales sobre plazos máximos de resolución de los procedimientos administrativos, cuya observancia es inexcusable para las Administraciones públicas, salvo en supuestos justificados, y cuyo incumplimiento comporta perjuicios de todo tipo a las personas

interesadas en estos procedimientos, teniendo que acudir, en muchas ocasiones, a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones ante el silencio de la Administración.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las garantías y medidas que se han ido incorporando para combatirlo.

Así, ya la lejana Ley de Procedimiento Administrativo de 1957 era consciente de esta situación y reconocía al respecto, en su Exposición de Motivos, que estas garantías, *"cuando se instrumentan tan sólo como protecciones formales, no alcanzan ni con mucho el fin perseguido, al ser compatibles con demoras y retrasos"*, que redundan tanto en perjuicio de la ciudadanía como en el de la propia Administración.

Y lo cierto es que desde entonces hasta la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas, enmarcada en las garantías constitucionales de un Estado de Derecho, no se han ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Entre éstas, pueden citarse: la obligación que se impone a la Administración para resolver los procedimientos administrativos en un plazo determinado; la obligación que tiene de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurran causas justificadas; la racionalización, normalización y automatización de los procedimientos; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación.

Pero, como ya preveía la citada exposición de motivos de la Ley del 57, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido e, incluso, tan poca confianza se ha tenido siempre en las mismas que, para evitar los efectos perjudiciales para la ciudadanía de esta inacción administrativa, se acudió a la ficción de considerar la omisión del deber de resolver de la Administración como un "acto presunto", que posibilita a la persona interesada acudir a los Tribunales de Justicia para la defensa de su derecho.

Esta ficción, además de permitir al ciudadano acudir a la vía judicial para la satisfacción de sus pretensiones -con los consiguientes perjuicios económicos que ello le comporta al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica-, en la práctica ha servido también a la Administración para sosegar su mala conciencia al abrirse un cauce que traslada al propio interesado la iniciativa de actuación para la resolución de su procedimiento. Tanto es así que, todavía en el año 2019, hemos recibido respuestas de Administraciones públicas andaluzas en las que se nos traslada que el expediente en cuestión está resuelto por silencio administrativo o que, dado el plazo transcurrido, la persona interesada debe entender desestimado su recurso por silencio y, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa para que su pretensión pueda ser estimada.

Todo ello pone de manifiesto que las medidas adoptadas para evitar estas situaciones no han conseguido erradicar de nuestra cultura administrativa estas prácticas, hasta el punto que los retrasos se han asumido como un fenómeno normal en el actuar de la Administración.

Frente a ello, es imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada en un procedimiento, sino que es el propio interés público el que resulta finalmente perjudicado.

Esta exigencia del cumplimiento de la obligación legal que tiene la Administración de resolver en plazo y forma tiene que hacerse patente en todos los ámbitos, así como la de aplicación de las medidas que prevén la sanción de estas prácticas anómalas sin justificación cuando se produzcan (Ley 39/2015 y Título II de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno). Y es que, **para evitar estas situaciones, no se precisan más medidas, simplemente deben aplicarse las existentes**

que comprometen a las Administraciones públicas a una prestación normalizada de sus servicios públicos y que incluyen, asimismo, las previsiones legales de planificación y ordenación de los recursos necesarios para ello.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de tendencia que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración reconocido a la ciudadanía.

Y ello, porque como afirma con rotundidad el Tribunal Supremo en su Sentencia de 22 de septiembre de 1987, la demora injustificada en resolver un procedimiento por parte de la Administración en un plazo razonable constituye una práctica "absolutamente reprobable", considerando que los retrasos injustificados de la Administración de su deber de resolver en plazo y del derecho del particular a obtener resolución en un plazo razonable *"es de todo punto inaceptable en un Estado social y democrático de derecho como el nuestro, donde la Administración ha de procurar con su actuación ganarse el respeto y la confianza del ciudadano"*.

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

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

1.5.2.2.1. Retención indebida en concepto de IRPF sobre las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad

En el año 2019 se tramitó y resolvió de oficio la **queja 18/2708**, en relación con la retención indebida en concepto de IRPF a las personas benificiarias de las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad.

Según se indicaba en el informe remitido por la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, esta medida era acorde a la Instrucción 4/2009, de 20 de febrero, de la Intervención General de la Junta de Andalucía sobre criterios de fiscalización aplicables a determinados pagos afectados por las retenciones previstas en el IRPF, que determinó que las ayudas de acción social reguladas en el Reglamento de estas Ayudas, para el personal al servicio de la Administración autonómica, debían ser consideradas como rendimientos del trabajo y, en consecuencia, quedar sometidas al tipo general de retenciones que correspondiera a cada empleado público. Concluyendo que sólo la "ayuda médica, protésica y odontológica" reúne los requisitos descritos para no ser considerada renta.

Sin embargo, el art.16.1 del referido Reglamento establece que esta modalidad de ayudas tienen por objeto *"la financiación compensatoria de los gastos sufridos por el personal a que se refiere el presente Reglamento, con ocasión del pago de tratamiento, rehabilitación o atención especial de discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales, padecidas por los mismos o alguno de sus beneficiarios, y no cubiertas por organismos oficiales ni por entidades privadas"*.

Por consiguiente, la regulación de estas ayudas consideramos que es clara y no deja lugar a dudas de que están destinadas a compensar gastos asistenciales destinados al tratamiento o restablecimiento de la salud de las personas beneficiarias de las mismas no cubiertos por el Servicio de Salud o Mutualidad correspondiente.

La controversia surgida en torno a la tributación de esta modalidad de ayudas motivó el pronunciamiento de la Dirección General de Tributos, a instancia de persona interesada, en el que se afirmaba que "(...) no tendrá la consideración de renta sujeta al impuesto aquellas ayudas económicas que se concedan por gastos de enfermedad no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente que se destinen a tratamiento o restablecimiento de la salud, entendiendo a estos efectos el empleo de las diversas formulas de asistencia sanitaria para reponer la salud de beneficiarios".

Ante la claridad de la regulación expuesta y de la consulta vinculante de la Administración tributaria, formulamos Resolución a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública para q**ue se modifique el vigente Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía**, estableciendo la posibilidad de que puedan ser objeto de estas ayudas los gastos ocasionados por el tratamiento, rehabilitación o atención especializada de discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales del personal empleado público o de sus familiares, no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente, y así se acrediten, con lo que quedarían exentas del IRPF.

La Administración contestó aceptando la Resolución que le dirigimos (**queja 18/2708**).

1.5.2.4. En relación con el acceso al empleo público

1.5.2.4.2. Utilización de procedimientos electrónicos en los procesos selectivos de acceso al empleo público

La utilización de medios electrónicos en los procesos de selección para el acceso al empleo público está produciendo consecuencias que pudieran afectar a la garantía de los principios que rigen en esta materia y que han dado lugar a la tramitación de dos quejas de especial relevancia y repercusión pública. Entre las quejas tramitadas en el año 2019, cabe destacar:

La actuación de oficio **queja 19/0614**, al haberse tenido conocimiento de los retrasos y problemas que están surgiendo en la cobertura de sustituciones de maestros por el **nuevo procedimiento de llamamientos telemáticos** "SIPRI" de las bolsas de maestros/as.

La Administración educativa nos remite una escueta información de la que parece deducirse que los retrasos que se han ido produciendo en la cobertura de sustituciones van a solventarse con la convocatoria de dos procedimientos semanales, una vez sea *"testado el nuevo sistema de provisión de interinidades".*

Tras la ampliación de información solicitada la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos que nos precisa que una vez testado el sistema se vienen realizando, desde el 4 de marzo de 2019, dos convocatorias semanales con lo que el problema ha quedado resuelto. No se aporta, sin embargo, el informe de las causas, de índole técnica o de oto tipo, que hubieran podido motivar el haber llegado a esta situación que asimismo le fue solicitado.

Ante esta falta de respuesta consideramos oportuno poner de manifiesto a la Administración educativa algunas consideraciones en relación con el desarrollo de procedimientos electrónicos en los procesos de acceso al empleo público.

Así, le comunicábamos que la implantación de la administración electrónica trata de implementar un cambio profundo en la forma habitual de relacionarse con la Administración que exige, tanto a ésta como a los ciudadanos, la adaptación a nuevos medios y formas de interrelación que, inevitablemente, requiere de un periodo de ajuste, y no sólo para que las Administraciones públicas se doten de los medios y normas que posibiliten el funcionamiento de este nuevo sistema de interrelación con la ciudadanía, sino también para que un sector importante de ésta poco familiarizado con la utilización de los medios tecnológicos vaya pudiendo adaptarse a estos cambios importantes en la forma de comunicarse y relacionarse con la Administración.

Es evidente que la tramitación telemática de procedimientos administrativos masivos contribuye a la agilidad de estos procesos y, siempre que se respeten las normas básicas que garantizan los derechos de la ciudadanía en el desarrollo de estos procedimientos, contribuirán a reforzar los principios de eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia a los que se sujetan la actuación de las Administraciones públicas en este ámbito.

Sin embargo, en esta fase inicial de implantación de la tramitación electrónica obligatoria de estos procesos en la que nos encontramos, incidencias como las que se han producido en el desarrollo de estos procesos telemáticos -y sobre las que reiteramos nuestro desconocimiento al no haberse dado traslado del informe correspondiente- unido a las consecuencias que las incidencias que se plantean tiene para la efectividad del derecho al acceso en condiciones de igualdad a las funciones públicas y, en última instancia, del

derecho a la educación, hubiera sido aconsejable, asimismo, que se extremara el desarrollo de los medios tecnológicos de soporte para estos procedimientos a fin de evitar que se produjeran situaciones de mal funcionamiento de la aplicación informática a través de la cual se articulan estos procesos de provisión de sustituciones y vacantes sobrevenidas, como nos han hecho llegar las personas que se dirigieron a la Institución denunciando esta situación.

Finalmente, valoramos positivamente la comprobación que se ha realizado del nuevo sistema de provisión de interinidades, que nos comunicaba la Administración en su informe, y concluíamos con Resolución en la que se recomendaba a la Administración educativa que se lleven a cabo el número de convocatorias semanales precisas para asegurar una ágil e inmediata provisión de vacantes sobrevenidas y sustituciones, a lo largo de todo el curso escolar, y se sugería a ésta que, en tanto se normaliza la tramitación de procedimientos electrónicos y se consolidan como proceder habitual para relacionarse la ciudadanía con la Administración, se mejore el aplicativo informático que da soporte a la tramitación de los procesos de provisión de vacantes a fin de evitar las incidencias detectadas en estos procesos o en otros similares y, todo ello, garantizando los derechos que legalmente tiene reconocidos la ciudadanía en este ámbito.

La Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos contestó aceptando la Resolución que se le había formulado. (**queja 19/0614**).

Otras actuaciones a destacar en esta apartado son: la actuación de oficio **queja 19/2833**, iniciada como consecuencia de las numerosas quejas que se han seguido recibiendo en esta Institución por parte de profesionales sanitarios denunciando los fallos que se han vuelto a producir en relación con el sistema de **presentación de méritos a través de la Ventanilla Electrónica de Profesionales** (VEC), a la que se accede a través de la página web del Servicio Andaluz de Salud, y que ya había sido tratado con motivo de la tramitación de la queja de oficio 17/3654. Esta situación ha dado lugar a que se inicie esa nueva actuación de oficio para continuar la investigación sobre estos hechos y realizar un seguimiento de la sugerencia que se había formulado a la Administración sanitaria que había sido aceptada por la misma. Tras la remisión de un pormenorizado informe por parte de la Dirección General de Personal del SAS se está ultimando su valoración antes de proceder a adoptar la decisión oportuna.

Y, la actuación de oficio **queja 19/6299**, que se abrió ante las numerosas quejas que nos venían presentando participantes en el proceso de acceso al Cuerpo de Profesores de enseñanzas secundarias, que habían participado en el proceso de colocación de efectivos para el curso académico 2018/2019 y que, tras cumplimentar telemáticamente la solicitud dentro del plazo establecido, figuran en los listados provisionales como excluidas, en situación de "inactivo de oficio por no presentar el anexo II". Se está a la espera del informe solicitado a la Viceconsejería de Educación y Deporte.

1.6. Igualdad de Género

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.9. Administración local

Que duda cabe que el el asociacionismo es entendido como una forma de participación social, en este contexto en el expediente de queja 19/1609, tratamos la formulada por la presidenta de una asociación feminista de un municipio de la provincia de Cádiz, que nos exponía como la misma recibió cesión de uso de local público para la realización de un curso de cocina y de talleres de cocina social.

Según hacía constar, como consecuencia de un breve periodo de baja por enfermedad en que no pudo dirigir el curso y realización del proyecto indicado, le fue retirada por la delegación municipal competente la cesión del local que utilizaban y se le habría cedido a una hermandad.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe del ayuntamiento, por la Delegación Municipal de Participación Ciudadana, se nos comunicó lo siguiente:

"La interesada ya dispone de un aula en el edificio de … en la que desde hace unos años imparte un curso de Camarera de Pisos.

Consultado el Registro de la Delegación Municipal de Participación Ciudadana, hemos constatado que no existe ninguna petición por escrito a nombre de la interesada a este respecto. Así mismo le traslado que nos gustaría satisfacer todas las peticiones de demandas que tiene este edificio municipal pero, a nuestro pesar, no es posible debido a la gran demanda del mismo.".

Añadía el ayuntamiento que la amplia demanda de cesión de locales municipales, les obligaba a tratar de satisfacer la mayor parte de solicitudes, ya que ello era muestra de la incipiente vida cultural y formativa del municipio a la que todos los ciudadanos y ciudadanas pueden acceder en igualdad de condiciones, ya fuera como alumnado o para impartir formación.

Visto el informe, consideramos que no se producía una actuación administrativa que fuera contraria al ordenamiento jurídico o que no respetara los principios constitucionales que está obligada a observar toda administración pública en su actividad.

1.7. Infancia, Adolescencia y Juventud

1.7.3. Maltrato a personas menores de edad

1.7.3.3. Tratamiento en los medios de comunicación de noticias sobre casos de maltrato a personas menores.

El tratamiento de determinadas noticias sobre menores que han sido objeto de abusos puede causar un nuevo daño a la víctima. En efecto, algunas noticias que publicitan los medios de comunicación se apoyan en imágenes o incluyen el relato de datos personales que permiten identificar al menor víctima, lo cual genera un daño añadido (revictimización) que sería evitable de aplicar los profesionales de los medios de comunicación un criterio deontológico y ético adecuado.

Debemos cuestionar el ejercicio de la profesión periodística al momento de redactar crónicas, acompañadas o no de apoyo fotográfico, ilustrativas de noticias relativas a casos de maltrato a menores de edad, y también de otros hechos noticiables, con connotaciones negativas, cuyos protagonistas directos o indirectos también fueran menores de edad.

Citemos un ejemplo. En esta queja nos encontramos con la redacción de una crónica periodística, correctamente redactada desde el punto de vista de la información aportada a los potenciales lectores, pero que a juicio de esta Institución adolecía del defecto de aportar datos no relevantes para dicha información pero que permitían identificar a la familia y al concreto menor víctima de una agresión sexual, que se veía señalado ante el resto de familia, vecindad y entorno social más cercano, quienes no tendrían por qué ser conocedores de datos de su intimidad personal.

La crónica periodística en cuestión deja pocos resquicios a la ocultación de la identidad de los menores víctimas de la agresión sexual pues además de ilustrar la noticia con la fotografía del padre agresor, reseña su nombre y las iniciales de sus apellidos e indica que se trata de un jornalero de un pequeño pueblo de una comarca, añadiendo la edad concreta de las dos víctimas.

Es por ello que, siendo conocedora esta Institución de la sensibilidad del Colegio Profesional de Periodistas con la protección de los derechos e intereses de las personas menores de edad, muy vulnerables ante situaciones que se pudiera ver comprometida su intimidad personal y familiar, y la integridad del anonimato de sus datos personales, acordamos remitir el presente caso para su consideración.

A tales efectos hemos tenido presente que la Ley que crea el Colegio Profesional de Periodistas de Andalucía lo configura como corporación de derecho público de adscripción voluntaria para aquellos profesionales que han obtenido la licenciatura o el grado en periodismo o comunicación audiovisual, siendo así que el Colegio dispone de una Comisión de Deontología y Garantías como instancia independiente encargada de velar por el cumplimiento de los códigos éticos y deontológicos que rigen la profesión, en especial los códigos del Consejo de Europa y de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), a fin de garantizar el derecho a la información de la ciudadanía.

La respuesta a nuestra petición de colaboración fue muy favorable, incoándose un expediente por la Comisión Deontológica de dicho colegio profesional, que reunida en Pleno emitió una resolución

reconociendo la vulneración de normas deontológicas y recomendando la rectificación de la noticia en las páginas de internet en las que aún permaneciesen. Consideraban que había existido vulneración del punto 4 del código deontológico, porque se había ofrecido datos que permiten la identificación innecesaria del menor, y se publica una fotografía que compromete tanto el derecho a la presunción de inocencia del acusado como a una identificación inmediata e inequívoca de los menores víctimas de dichas agresiones sexuales.

De la respuesta recibida extractamos lo siguiente:

"(...) El dilema que se plantea es si la exigencia de tutelar el reconocimiento de la identidad de las menores, debería extenderse hasta el punto de ocultar la identidad del agresor, su padre, y omitir datos esenciales de la noticia, como quién ha sido el autor de tal delito y el lugar o su actividad profesional, datos que se reflejan en la noticia. Dada la naturaleza paterno-filial entre agresor y víctima, se producirá inevitablemente un reconocimiento de esta última al dar datos de la primera. Por lo que el periodista no debe desconsiderar que de manera implícita la información puede conducir al reconocimiento del menor, que puede verse molestado por la publicación de dichos actos.

En este sentido, el periodista debería ser cauto y ofrecer la información de los hechos, incluso la identidad del agresor través del nombre y las iniciales, pero obviar datos específicos que puedan conducir a la identificación del menor. Por ejemplo, aludir a una localidad de la sierra de ….., en vez de dar el nombre del pueblo y la actividad específica del padre. Pues dadas las circunstancias de cada caso, se puede desproteger el derecho del menor a no verse asociado con hechos que puedan condicionar su desarrollo psicológico y social. En esta misma línea, parece conveniente optar por no publicar la fotografía con un encuadre que permita su identificación, por ejemplo, de espaldas, evitando un reconocimiento inmediato y más vivo en la memoria de la víctima.

(...)

Parece conveniente apelar al sentido de la responsabilidad ética del periodista y de los medios de comunicación pues, más allá de sus obligaciones legales, resulta necesario adoptar medidas adicionales cuando se trata de tutelar los derechos de un menor, sobre todo por hechos que puedan verse amplificados por el eco mediático

(...)"

Otra circunstancia que convendría añadir aquí es la permanencia de dicha noticia en la versión digital de los medios. La actualidad delos hechos va remitiendo con el tiempo, sin embargo las noticias perduran en internet y son accesibles con un solo clic. Por eso, los medios de comunicación deberían estar atentos a modificar posibles datos que puedan identificar a la víctima de un delito, como ocurre en la presente noticia, en caso de no atender la recomendación que se formula en la presente resolución" (**queja 19/1065**).

REVISTA DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras propuestas

Derechos de la ciudadanía

¿A una "mala administración"?

El creciente número de quejas que todos los años siguen llegando a esta Institución denunciando retrasos injustificados en la tramitación y resolución de los más diversos asuntos, afecta incuestionablemente al derecho que tiene reconocido la ciudadanía a una buena administración (art. 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía), en contraposición a la práctica, cada vez más frecuente, de "mala administración" que se viene consolidando por parte de las Administraciones públicas ante el **incumplimiento sistemático de la finalización de los procedimientos administrativos** que tramitan en los plazos establecidos para ello.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha venido denunciando desde hace años esta situación que es prototipo de la mala práctica administrativa contraria al derecho a una buena administración y del que se derivan a su vez una serie de derechos para la ciudadanía con plasmación efectiva, entre los que se encuentran, el **derecho** a la tutela administrativa efectiva y, sobre todo, **a obtener una resolución administrativa en plazo razonable**.

En este aspecto concreto, dicho derecho se determina en las normas legales que establecen los plazos máximos de resolución de los procedimientos administrativos, cuya observancia es inexcusable para las Administraciones públicas, salvo en supuestos justificados, y cuyo incumplimiento comporta perjuicios de todo tipo a las personas, que tienen que acudir, en muchas ocasiones, a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones ante el silencio de la Administración.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración. **Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo**.

"En un Estado social y democrático de derecho como el nuestro, la Administración ha de procurar con su actuación ganarse la confianza de la ciudadanía"

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, la obligación de resolver los procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurran causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo e, incluso, tan poca confianza se ha tenido siempre en las mismas que para evitar los efectos perjudiciales para la ciudadanía de esta inacción administrativa, se acudió a la ficción de considerar la omisión del deber de resolver de la Administración como un "acto presunto", que posibilita a la persona interesada acudir a los Tribunales de Justicia para la defensa de su derecho.

Esta ficción, además de permitir al ciudadano acudir a la vía judicial para la satisfacción de sus pretensiones -con los consiguientes perjuicios económicos que ello le comporta al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica-, en la práctica ha servido también a la Administración para sosegar su mala conciencia al abrirse un cauce que traslada al propio interesado la iniciativa de actuación para la resolución de su procedimiento. Tanto es así que, todavía en el año 2019, hemos recibido respuestas de Administraciones

públicas andaluzas en las que se nos traslada que el expediente en cuestión **"está resuelto por silencio administrativo"** o que, dado el tiempo transcurrido, *"la persona interesada debe entender desestimado su recurso por silencio y, si no está conforme, acudir a la vía contencioso-administrativa"*.

Todo ello pone de manifiesto que las medidas adoptadas para evitar estas situaciones no han conseguido erradicar de nuestra cultura administrativa esta mala praxis, hasta el punto que los retrasos se han asumido como un fenómeno normal en el actuar de la Administración.

Frente a ello, la exigencia del cumplimiento de la obligación legal que tiene la Administración de resolver en plazo y forma tiene que hacerse patente en todos los ámbitos, así como la de aplicación de las medidas que prevén la sanción de estas prácticas anómalas, sin justificación, cuando se produzcan.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración reconocido a la ciudadanía.

Y ello, porque como afirma con rotundidad el Tribunal Supremo en su Sentencia de 22 de septiembre de 1987, la demora injustificada en resolver un procedimiento por parte de la Administración, en un plazo razonable, constituye una práctica *"absolutamente reprobable"*, considerando que es *"de todo punto inaceptable en un Estado social y democrático de derecho como el nuestro, donde la Administración ha de procurar con su actuación ganarse el respeto y la confianza del ciudadano"*.

04. Mejorar las normas

Noticias sobre niños y niñas

Tratamiento responsable de al información

El tratamiento de determinadas noticias sobre menores que han sido objeto de abusos sexuales puede causar un nuevo daño a la víctima si se apoyan en imágenes o incluyen el relato de datos personales que permiten identificar al menor víctima.

Estas noticias, así relatadas, generan un daño añadido, produciendo una revictimización del menor que puede y debe evitarse si los medios de comunicación, al momento de publicitar la información, aplican un criterio deontológico y ético adecuado.

Pues bien, desde esta Institución creemos que, más allá de sus obligaciones legales, los medios de comunicación deben adoptar medidas adicionales cuando se trata de tutelar los derechos de un niño o niña, sobre todo por hechos que afectan a su intimidad y que puedan verse amplificados por el eco mediático

Citemos un ejemplo. En 2019 conocimos la redacción de una crónica periodística, correctamente redactada desde el punto de vista de la información aportada a los potenciales lectores. Sin embargo, en nuestro criterio, adolecía del defecto de aportar datos no relevantes para dicha información que permitían identificar a la familia y a los concretos menores víctimas de una agresión sexual.

El modo en que se elaboró la noticia permitía identificar y señalar ante el resto de familia, vecindad y entorno social más cercano a las víctimas y conocer datos de su intimidad personal. Y es que l**a crónica periodística en cuestión dejaba pocos resquicios a la ocultación de la identidad de los menores víctimas de la agresión sexual,** pues además de ilustrar la noticia con la fotografía del padre agresor, reseñaba su nombre y las iniciales de sus apellidos e indicaba que se trata de un jornalero de un pequeño pueblo de una concreta comarca, añadiendo la edad exacta de las dos víctimas.

Conocemos la sensibilidad del Colegio Profesional de Periodistas con la protección de los derechos e intereses de las personas menores de edad, muy vulnerables ante situaciones que puedan comprometer la intimidad personal y familiar, y la integridad del anonimato de sus datos personales, acordamos remitir el asunto para su consideración a dicho Colegio.

Sabemos también que esta corporación de derecho público dispone de una Comisión de Deontología y Garantías como instancia independiente encargada de velar por el cumplimiento de los códigos éticos y deontológicos que rigen la profesión, en especial los códigos del Consejo de Europa y de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE), a fin de garantizar el derecho a la información de la ciudadanía.

La respuesta a nuestra petición de colaboración fue muy favorable. La Comisión Deontológica emitió una resolución reconociendo la vulneración de normas ontológicas y recomendando la rectificación de la noticia en las páginas de internet en que aún permaneciesen.

Consideraba dicha Comisión que, en este caso, se había vulnerado el punto 4 del Código deontológico, porque ofreció datos que permiten la identificación innecesaria del menor, y se publica una fotografía que compromete tanto el derecho a la presunción de inocencia del acusado como a una identificación inmediata e inequívoca de los menores víctimas de dichas agresiones sexuales.

Señaló la Comisión que el periodista no debe desconsiderar que de manera implícita la información puede conducir al reconocimiento del menor, que puede verse molestado por la publicación de dichos actos, por lo que debería ser cauto y ofrecer la información de los hechos, incluso la identidad del agresor través del nombre y las iniciales, pero obviar datos específicos que puedan conducir a la identificación del niño.

Añade la Comisión que, dadas las circunstancias de cada caso, se puede desproteger el derecho del menor a no verse asociado con hechos que puedan condicionar su desarrollo psicológico y social. En esta misma línea, parece conveniente optar por no publicar la fotografía con un encuadre que permita su identificación, por ejemplo, de espaldas, evitando un reconocimiento inmediato y más vivo en la memoria de la víctima.

Finalmente la Comisión analizó la incidencia de que la noticia permaneciera en la versión digital de los medios. La actualidad de los hechos va remitiendo con el tiempo, sin embargo las noticias perduran en internet y son accesibles con un solo clic. Por eso, los medios de comunicación deberían estar atentos a modificar posibles datos que puedan identificar a la víctima de un delito, como ocurre en la presente noticia» (**queja 19/1065**).

05. Atender las quejas

Responsabilidad patrimonial

Lío, lío que yo no he sido

Todos los años son recurrentes las quejas que nos plantean la ciudadanía sobre las administraciones públicas (principalmente ayuntamientos) para que supervisemos y controlemos las actuaciones llevadas a cabo sobre **responsabilidad patrimonial**.

Es importante decir que, por regla general, en la tramitación de los expedientes por responsabilidad patrimonial se sigue el procedimiento legal y con los requisitos: que no haya transcurrido más de un año, que el daño haya sido efectivo, evaluable económicamente e individualizado,que se aporte prueba suficiente por la persona afectada, etcétera.

No obstante, cada año recibimos quejas por una irregular tramitación, sobre todo, muy lenta, con demoras, errores e incidencias injustificables. Y ello, cuando no, quejas porque la Administración, lejos de reconocer y asumir la responsabilidad reclamada, deriva al menos inicialmente, la misma a terceros que prestan servicios o realizan actividades por cuenta de la propia administración, eludiendo así el deber de llevar acabo actuaciones administrativas más sensibles y acordes con el principio genérico de tutela efectiva que se reconoce en el artículo 24 de la Constitución.

Así en 2019, resolvimos la **queja 18/1013**, promovida por un padre cuya hija tuvo un accidente de bicicleta, mientras circulaba por una calle de Marbella (Málaga). Tras denunciarlo ante la Policía Local, adjuntando fotos e informe del médico de urgencias, habían iniciado una reclamación por los daños ante el Ayuntamiento de Marbella, sin que hubieran recibido respuesta todavía.

Fue tras nuestra intervención, que el Ayuntamiento respondió reconociendo lo excesivo del plazo de tramitación, pero desestimando la reclamación por considerar que al haberse producido la caída en bicicleta y daños de la menor en una vía pública en la que se realizaban obras de canalización de servicio por la compañía suministradora, el Ayuntamiento no tenía ninguna responsabilidad.

No podemos estar de acuerdo con esta respuesta, y así se lo hemos hecho ver al Consistorio malagueño, entendiendo en nuestro caso que *"hubiera sido deseable una actuación administrativa más sensible y acorde con el principio genérico de tutela efectiva que, en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos, reconocido ex artículo 24 de la Constitución, debería haber aplicado en este caso – en nuestra opinión- el Ayuntamiento reclamado.*

Además, la Administración municipal debería haber tenido muy presente lo que establece el artículo 106.2 de la Constitución, que dispone: "los particulares, en los términos establecidos por la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo los casos de fuerza mayor, siempre que sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos".

Ante esta discrepancia técnica hemos archivado nuestra actuación recogiendo la misma en el Informe Anual 2019, tal y como recoge nuestra normativa.

07. Atención Ciudadana

Derecho a una buena administración

"Malamente estamos"

"Se produce mala administración cuando un organismo no obra de acuerdo con las normas o principios a los que debe estar sujeto". Informe del Defensor del Pueblo Europeo 1997.

La buena administración pública es un derecho fundamental de la ciudadanía y, también, un principio de actuación administrativa. Los ciudadanos tienen derecho a exigir determinados patrones o estándares en el funcionamiento de la Administración. Y la Administración está obligada, en toda democracia, a distinguirse en su actuación cotidiana por su servicio objetivo al interés general[1].

La Constitución española de 1978 señala en su artículo 9.2: *Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y remover los obstáculos que impiden o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social*. En palabras de Jesús Maeztu, Defensor del Pueblo Andaluz, *los poderes públicos deben de remover los obstáculos que impiden a las personas ser felices*.

Nuestro Estatuto de Autonomía también plasma este derecho en su artículo 31: *<<Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten,* ***obteniendo de ellas una información veraz****, y a que sus* ***asuntos se traten de manera objetiva e imparcial*** *y* ***sean resueltos en un plazo razonable****, así como a* ***acceder a los archivos y registros de las instituciones****, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca>>.*

La buena Administración pública tiene por tanto que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas, con los problemas de la gente y procurar buscar la mejora permanente e integral de las condiciones de vida de las personas.

En Andalucía nos encontramos con graves problemas sociales que solucionar: según el **Informe sobre el estado de la pobreza en Andalucía 2019**[2] , el 38,2% de la población se encuentra en riesgo de pobreza y/o exclusión social; el 18% de la población menor de 60 años viven en hogares con baja intensidad de empleo

1. Rodríguez Arana, Jaime: La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa. Misión Jurídica. Revista de Derecho y Ciencias Sociales. Bogotá. 2013.

2. Red Andaluz de Lucha contra la pobreza y exclusión social: Radiografía de la Pobreza en Andalucía 2019. La pobreza olvidada.

y más de 560.000 personas reciben una pensión cuyo importe es inferior al mínimo considerado para no ser pobre.

Ante la situación de crisis, la falta de empleo, exclusión social, falta de vivienda, etcétera, se articulan una serie de derechos y procedimientos administrativos de protección social: sistemas autonómicos de rentas mínimas; prestaciones de jubilación e invalidez no contributivas; ayudas a la vivienda, etcétera.

El pasado siete de febrero el Relator Especial de la ONU sobre la extrema pobreza y los derechos humanos, Philip Alston, señaló en una comparecencia que **"España les está fallando por completo a las personas que viven en la pobreza, cuya situación ahora se encuentra entre las peores de la Unión Europea".**[3]

El artículo 41 del Estatuto de Autonomía de Andalucía establece que *"corresponde al Defensor o Defensora del Pueblo Andaluz velar por la defensa de los derechos"* y el artículo 128, que *"podrá supervisar la actividad de las Administraciones públicas de Andalucía, dando cuenta al Parlamento"*.

Como Oficina de Información y Atención Ciudadana, son constantes las consultas y reclamaciones que nos llegan trasladando las demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas para la resolución de estos procedimientos, denunciando que tras haber trascurrido un tiempo excesivo, a veces, más de un año, siguen sin resolverse sus peticiones. (Así nos ocurre, por ejemplo, en el reconocimiento de las pensiones no contributivas, renta mínima de inserción social, ayudas al alquiler, reconocimientos de grado de discapacidad, títulos de familia numerosa, prestaciones de dependencia, etc.)

Este retraso supone un manifiesto incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar en su actuación dichas administraciones y afectan a los derechos que tienen reconocidos la ciudadanía a una buena administración.

Los ciudadanos se sienten abandonados: un gaditano nos envía el siguiente mensaje: *"No entiendo cómo desde 2018 no sabemos nada de estas ayudas…(ayudas de alquiler), tampoco entiendo cómo una normativa en la que se especifica que hay un plazo de seis meses, tampoco se cumpla…queremos una solución ya y que nos den una respuesta, este tipo de cosas son las que nos hacen no creer en el sistema que tenemos en la Junta de Andalucía, si esto es el Defensor del Pueblo Andaluz, pido que nos den una solución pronto, ya que los plazos ya los han superado en un año y aún no sabemos nada".*

A ese hombre, a esa mujer, son a los que el Defensor del Pueblo Andaluz se debe para conseguir garantizar sus derechos y libertades y que la Administración sirva con objetividad los intereses generales y actúe de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Porque es nuestro deber defender y velar por las personas en situación de vulnerabilidad, que no se caigan al suelo y rompan como cristales, como dice la canción *"Malamente"*, de Rosalía, *"ese cristalito roto, yo sentí cómo crujía. Antes de caerse al suelo, ya sabía que se rompía".*

En este trabajo pondremos todo nuestro empeño.

3. https://www.ohchr.org/SP/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25534&LangID=S