

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS**

---

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ Y  
DEFENSOR DEL MENOR DE ANDALUCÍA

Última actualización: abril de 2021

# MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS

<b>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</b> .....	<b>3</b>
<b>TÍTULO 1. ACTUACIONES PREVIAS A LA APERTURA DE QUEJA</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO 1.1. FASE DE REGISTRO DE ENTRADA</b> .....	<b>5</b>
1.1.1. REGISTRO DE PERSONAS.....	5
1.1.2. IDENTIFICACIÓN DE QUEJA NUEVA.....	5
<b>CAPÍTULO 1.2. FASE DE DECRETACIÓN</b> .....	<b>5</b>
1.2.1. CRITERIOS GENERALES.....	6
1.2.2. POSIBLES RECONSIDERACIONES PREVIAS AL ALTA DE LA QUEJA.....	6
<b>TÍTULO 2. PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEL DPA Y DMA</b> .....	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO 2.1. DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN</b> .....	<b>8</b>
2.1.1. FASE DE ADMISIÓN / INADMISIÓN A TRÁMITE.....	8
2.1.1.1. <i>Alta de queja</i> .....	8
2.1.1.2. <i>De oficio</i> .....	8
2.1.1.2.1. A instancia de parte.....	10
2.1.1.3. <i>Admisión a trámite / Inadmisión / Remisión</i> .....	12
2.1.1.3.1. En quejas de oficio.....	12
2.1.1.3.2. En quejas iniciadas a instancia de parte.....	12
2.1.2. FASE DE INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.3. FASE DE RESOLUCIÓN.....	30
2.1.4. FASE DE CIERRE.....	34
<b>CAPÍTULO 2.2. DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN</b> .....	<b>38</b>
2.2.1. FASE DE ADMISIÓN / INADMISIÓN A TRÁMITE.....	38
2.2.1.1. <i>Alta de queja</i> .....	38
2.2.1.1.1. De oficio.....	38
2.2.1.1.2. A instancia de parte.....	38
2.2.1.2. <i>Admisión / Inadmisión a trámite</i> .....	39
2.2.1.2.1. En quejas promovidas de oficio.....	39
2.2.1.2.2. En quejas iniciadas a instancia de parte.....	39
2.2.2. FASE INFORMATIVA.....	42
2.2.3. FASE DE MEDIACIÓN.....	44
2.2.4. FASE DE CIERRE.....	47
<b>CAPÍTULO 2.3. RECONSIDERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN</b> .....	<b>48</b>
2.3.1. SUPUESTO DE TRASPASO A MEDIACIÓN.....	48
2.3.2. SUPUESTO DE TRASPASO A SUPERVISIÓN.....	49
<b>TÍTULO 3. OTRAS CUESTIONES RELATIVAS A LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS</b> .....	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO 3.1. CUMPLIMENTACIÓN DE QUEJAS</b> .....	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO 3.2. ACTUACIONES GENÉRICAS</b> .....	<b>54</b>

## **Exposición de motivos**

### **I**

El Estatuto de Autonomía de Andalucía y la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz encomiendan a esta Institución la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución española y el Título I del Estatuto de Autonomía. Para el desarrollo de esta función se atribuye al Defensor del Pueblo Andaluz la potestad de supervisión de las Administraciones Públicas de Andalucía, potestad de la que tradicionalmente se ha investido a las defensorías en nuestro entorno, replicando así en el nivel autonómico la previsión del artículo 54 de la Constitución.

El Defensor del Pueblo Andaluz ha desarrollado esta función supervisora de las Administraciones Públicas desde el inicio de su actividad institucional, sirviéndose del procedimiento de supervisión como principal instrumento técnico para la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. No obstante, la necesidad de dar respuesta a las demandas de una sociedad en constante evolución ha motivado, por un lado, la ampliación generalizada del ámbito subjetivo de actuación de las defensorías para controlar la prestación de servicios públicos cuyo disfrute afecta al contenido esencial de derechos constitucionales, por entidades privadas y, por otro lado, la diversificación de los procedimientos de actuación en algunas de estas instituciones.

En el caso del Defensor del Pueblo Andaluz, la Institución diseñó un procedimiento paralelo al de supervisión para intervenir en las quejas que planteaba la ciudadanía en referencia a la actuación de las empresas privadas que operan en el sector de los suministros básicos (agua, gas, electricidad, entre otros). El nuevo procedimiento seguía básicamente la estructura del de supervisión si bien al carecer la Institución de la potestad supervisora que ostenta sobre las Administraciones Públicas, el resultado de la intervención dependía en todo caso de la voluntad de colaboración de las entidades interpeladas. En este sentido, la Institución ha suscrito convenios de colaboración con diversas entidades del sector, instrumentos que han permitido la intervención del Defensor en quejas relativas a la prestación de suministros básicos.

### **II**

La crisis económica de finales de la primera década del siglo XXI y sus devastadores efectos sobre los derechos sociales básicos de la ciudadanía propiciaron la utilización de este procedimiento de intervención también para tramitar las quejas relativas a la actuación de las entidades bancarias, especialmente en relación con los procedimientos de desahucio de deudores hipotecarios. Este tipo de intervenciones sigue llevándose a cabo en el Defensor del Pueblo Andaluz, principalmente en el ámbito de los derechos de consumidores y usuarios, así como en los casos de desahucio y alquiler social de viviendas cuya titularidad corresponde a entidades bancarias.

Iniciado el VI Mandato del Defensor del Pueblo Andaluz en 2013, se empieza a trabajar en la introducción de un procedimiento, la mediación, que supone un cambio sustancial en cuanto al paradigma de intervención en los conflictos entre Administración Pública y ciudadanía que subyacen en los expedientes de queja. El nuevo modelo se caracteriza principalmente por atribuir a las partes el protagonismo en el proceso, promoviendo que sean ellas mismas las que alcancen una solución satisfactoria para ambas, no impuesta por ninguna de ellas ni por el propio Defensor.

El procedimiento de mediación empezó a aplicarse en el Defensor del Pueblo Andaluz en 2015 para gestionar aquellas quejas colectivas en las que se consideraba que con este tipo de intervención podía alcanzarse una más adecuada resolución del caso. En esta fase inicial, se plantea como un subprocedimiento al que se accede a partir del procedimiento de supervisión, cuando se dan determinadas circunstancias.

De ahí que, al abordar la codificación de los procedimientos de la Institución en 2018, se elaborasen dos manuales de procedimiento diferenciados: el Manual de procedimiento de tramitación de quejas, que regulaba el procedimiento de supervisión como procedimiento principal de intervención del Defensor; y el Manual de actuaciones mediadoras, que configuraba la mediación como un subprocedimiento dentro del de supervisión.

### III

La experiencia acumulada en los últimos años en cuanto a la aplicación de la mediación en el ámbito de actuación del Defensor del Pueblo Andaluz y los numerosos casos de éxito registrados en este periodo, de los que se da cuenta en los informes que la Institución presenta anualmente en el Parlamento de Andalucía, ha puesto de manifiesto la conveniencia de regular ambos procedimientos como herramientas idóneas para la resolución de los expedientes de queja y, por tanto, igualmente útiles para el cumplimiento de la misión del Defensor del Pueblo Andaluz como garante de los derechos y libertades de las personas.

Se trata, en definitiva, de un procedimiento -flexible pero riguroso- mediante el cual se persigue recomponer los desequilibrios de la relación entre las partes en conflicto, considerando que esta recomposición es el primer paso hacia la solución del problema que motiva la queja y la mejor garantía de que las partes respetarán el acuerdo que eventualmente se alcance como resultado del proceso. Su aplicación como mecanismo de intervención del Defensor pretende ayudar a las partes a identificar puntos de encuentro y posibles soluciones, promoviendo el diálogo y la comprensión de sus respectivos intereses así como el fortalecimiento de la participación y de la capacidad ciudadana para hacer valer por sí misma los derechos que le corresponden.

Partiendo de este planteamiento, el presente Manual se estructura en dos títulos: el Título 1 describe las actuaciones comunes y previas a la apertura de todo expediente de queja, con independencia de que su tramitación posterior se lleve a cabo por el procedimiento de supervisión o de mediación; en el Título 2 se exponen las diferentes fases y actuaciones características de cada uno de estos procedimientos, ocupándose el Capítulo 1 del Procedimiento de Supervisión y el Capítulo 2 del Procedimiento de Mediación; finalmente, el Título 3 recoge diversas cuestiones operativas relacionadas con la tramitación de los expedientes de queja.

## **TÍTULO 1. ACTUACIONES PREVIAS A LA APERTURA DE QUEJA**

### **Capítulo 1.1. FASE DE REGISTRO DE ENTRADA**

Con carácter general, la documentación que se reciba en la Institución habrá de ser registrada de entrada conforme al siguiente procedimiento, que llevará a cabo el Departamento de Registro.

#### **1.1.1. Registro de personas**

En un primer término, el Departamento de Registro verificará si la persona en nombre de la cual se presenta el escrito se encuentra ya registrada en la base de datos, requiriéndose a tal efecto realizar una búsqueda.

Si se identificara a la persona en cuestión entre los resultados obtenidos, procederá analizar si los distintos campos de la base de datos se encuentran debidamente cumplimentados y, si fuera necesario, completarlos o actualizarlos.

Realizado tal proceso y llevadas a cabo las actualizaciones pertinentes, se registrará de entrada el documento en cuestión a nombre de la persona que lo presenta.

Para el supuesto en que no se localizase a la persona en cuestión entre los resultados obtenidos, procederá darla de alta en la base de datos.

**Nota:** debe tenerse en cuenta que el Departamento de Registro se limita a identificar a la persona que firma el escrito y vincularla al documento como remitente, dado que no es posible entrar a valorar en esta fase la relación de dicha persona con el asunto que se plantea en el escrito; esto es, si se trata de la persona interesada, de su representante o de un tercero afectado. Si más adelante se diera de alta una queja a partir del escrito en cuestión, la aplicación tomará automáticamente como promotora a la persona que hubiera sido identificada por Registro como remitente del escrito inicial, pero esta calificación tendrá carácter provisional. Será el Asesor o Asesora responsable de su tramitación quien, una vez examinada la información disponible, podrá determinar con precisión la relación del remitente con el objeto de la queja y revisar o completar, según el caso, la calificación automática operada por la aplicación. Esta cuestión se desarrolla de manera detallada en la sección 2.1.1.3.2, relativa al alta de las quejas promovidas a instancia de parte.

#### **1.1.2. Identificación de queja nueva**

Analizado el historial de expedientes de la persona promotora de la queja, el Registro determinará en un primer término si el escrito recibido afecta a un asunto ya planteado por dicha persona o si se trata de una queja nueva.

En el primer caso, incluirá el escrito en el expediente en cuestión, salvo que se encuentre cerrado y haya transcurrido más de un año sin que se haya realizado actuación alguna sobre el mismo por parte de la Institución.

En este último supuesto y en todos aquellos casos que se identifiquen como posible queja nueva, se trasladará el escrito a la Secretaría General para su correspondiente decretación, que llevará aparejada la asignación al Área y adjuntía competente.

### **Capítulo 1.2. FASE DE DECRETACIÓN**

La Secretaría General analizará el contenido de los escritos de queja y la documentación adjunta, en su caso, para determinar si debe asignarse al Área competente por razón de la

materia o bien decretarse para el Área de Mediación con independencia de la materia concreta objeto de queja. La aplicación permite decretar los escritos únicamente para una de las Áreas, sin perjuicio de la posibilidad de notificar la recepción de un mismo escrito a tantas Áreas como se considere oportuno.

### **1.2.1. Criterios generales**

Con carácter general, los escritos de queja se decretarán para el Área competente por razón de la materia. No obstante, se decretará la queja para el Área de Mediación y se remitirá notificación al Área que corresponda por razón de la materia cuando se de alguna de las circunstancias siguientes:

a) Cuando la persona promotora solicite expresamente la mediación del Defensor del Pueblo Andaluz o bien cuando, a juicio de la persona decretadora, de la queja se pueda deducir sin necesidad de interpretación, que la promotora de la queja solicita la mediación.

b) Cuando se trate de una queja colectiva<sup>1</sup> y, a juicio de la Secretaría General, el asunto requiera una rápida intervención mediadora.

c) Cuando se trate de una queja colectiva y que implique a más de dos partes, ya sea en la posición promotora o en la de las Administraciones Públicas afectadas, por lo que a juicio de la Secretaría General se considere que una intervención mediadora puede resultar más conveniente y eficaz.

En el supuesto general de decretación de la queja para el Área competente por razón de la materia, se remitirá notificación al Área de Mediación cuando se de alguna de las circunstancias siguientes:

a) Siempre que se trate de una queja colectiva.

b) Siempre que a juicio de la persona decretadora pueda resultar difícil entender los intereses reales de las partes.

c) Siempre que a juicio de la persona decretadora el problema que subyace en la queja haya sido ya resuelto por el Defensor del Pueblo Andaluz en relación con la Administración Pública a la que se refiera la queja.

### **1.2.2. Posibles reconsideraciones previas al alta de la queja**

Tras el análisis de la queja por el Área para la que se haya decretado conforme a los criterios generales expuestos, pueden producirse diferentes situaciones, que se exponen seguidamente sin perjuicio de su análisis más detallado en los capítulos correspondientes del Título siguiente:

a) Si la decretación inicial ofrece dudas al Área receptora, esta devolverá la queja a la Secretaría General para su reconsideración y nueva decretación.

---

<sup>1</sup> Se consideran colectivas las quejas promovidas por un grupo de personas, estén o no formalmente constituidas como entidad con personalidad jurídica propia, siempre que conste claramente la voluntad de los miembros del grupo de promover la queja, ya sea por constar la firma y datos básicos de sus miembros en la solicitud de intervención dirigida al Defensor o, en su caso, la firma y datos básicos de la persona a la que se haya atribuido la representación del grupo. Se incluirían, por tanto, no solo las quejas promovidas por entidades formalmente constituidas como pueden ser las asociaciones sino también las promovidas por una plataforma de afectados, un grupo de vecinos, un colectivo de padres y madres, entre otras.

b) Si el Área receptora considera que debe derivarse a otra Área, ya sea por razón de la materia o por tratarse de un supuesto susceptible de mediación que no se ha identificado en principio como tal, remitirá la queja al Área que considere competente. En caso de rechazo de la queja por esta última, el Defensor decidirá qué Área debe tramitar el expediente concreto.

c) Si el Área receptora considera que la decretación se ha realizado correctamente, dará de alta la queja. Ello supondrá la incoación del expediente, que deberá tramitarse conforme a alguno de los procedimientos de intervención descritos en el Título siguiente, en el que se detallan las actuaciones propias de cada uno de ellos<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Como complemento del presente Manual, se elaborará un libro de formularios con modelos de escritos para las principales actuaciones de cada procedimiento. Estos modelos, que en este momento están en proceso de adaptación a lenguaje claro, se cargarán en la aplicación de gestión de expedientes de queja.

## TÍTULO 2. PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN DEL DPA Y DMA

### Capítulo 2.1. DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN

#### 2.1.1. FASE DE ADMISIÓN / INADMISIÓN A TRÁMITE

##### 2.1.1.1. Alta de queja

El acuerdo de alta de la queja supone la incoación del expediente.

El mismo puede ser adoptado de oficio (por iniciativa de la propia Institución) o a instancia de parte (a partir de una solicitud planteada por terceros).

##### 2.1.1.2. De oficio

A partir de la toma en conocimiento de circunstancias de las que pudiera derivarse la lesión o la puesta en peligro de derechos y libertades de la ciudadanía previstos en el Título I de la Constitución o en el Título I del Estatuto de Autonomía para Andalucía, el Defensor podrá acordar, por iniciativa propia, la incoación de un expediente de queja y su tramitación por el procedimiento de supervisión.

##### Actuaciones:

La propuesta de alta de queja de oficio se hará sobre la base de un expediente del tipo asunto general, que se abrirá con la propuesta de incoación de queja de oficio elaborada por el Área competente por razón de la materia.

**1000g:** Diligencia para la apertura de un asunto general del tipo “Propuesta queja oficio”.

Esta actuación se someterá a validación del Asesor o Asesora responsable del Área en la que se haya planteado la propuesta. Una vez validada esta, se dará de alta el expediente de asunto general y podrán introducirse las actuaciones que se estime oportuno.

A partir de este momento, pueden darse diferentes situaciones en este tipo de expedientes:

*Supuesto a)* Que el Área considere necesario llevar a cabo actuaciones de investigación o ampliación de datos antes de proponer formalmente la apertura de queja de oficio al Defensor;

*Supuesto b)* Que el Área considere que dispone ya de toda la información necesaria para lanzar la propuesta de apertura de queja de oficio, sin necesidad de llevar a cabo actuaciones previas (a diferencia de la situación 1) y sin que se quiera anticipar ninguna actuación para el supuesto de aceptarse la propuesta de apertura de queja de oficio (frente al supuesto c);

*Supuesto c)* Que el Área considere que dispone de toda la información necesaria no solo para lanzar la propuesta de apertura de queja de oficio sino para preparar la petición de informe o incluso la resolución que querría dirigir a la Administración en caso de validarse la propuesta de apertura de queja de oficio.

En el *supuesto a)*, el Área podrá realizar, en el marco del expediente de asunto general, cuantas actuaciones de investigación o recopilación de información considere necesarias para formarse criterio antes de lanzar formalmente la propuesta de alta de queja de oficio. Una vez concluidas estas actuaciones, se podrá cerrar el asunto general con la clave específica **CAQO** (Cierre por Alta de Queja de Oficio) si se considera procedente formular la propuesta o bien con cualquier otra clave de cierre si no se considera procedente formularla una vez hecha la investigación previa o si fuera rechazada por el Defensor.

En el *supuesto b)*, una vez validada el alta del asunto general podrá generarse directamente el cierre por alta de queja de oficio y, una vez validado este y abierto el expediente de queja correspondiente, podrán hacerse en él las actuaciones que se considere pertinentes.

En el *supuesto c)*, una vez dado de alta el asunto general, podrán introducirse cuantas actuaciones se considere oportuno preparar para el supuesto de aceptarse la propuesta de apertura de queja de oficio.

Para que estas actuaciones -que serán peticiones de informe como regla general, aunque también podría tratarse de una resolución directa- se envíen automáticamente a su destinatario una vez aprobada la propuesta de actuación de oficio, deben crearse y guardarse en el expediente pero no enviarse a validación individualmente. Una vez generadas todas las actuaciones que se desee proponer para la queja de oficio, deberá introducirse la actuación específica **CAQO**. La aplicación agrupará entonces todas las actuaciones pendientes de validación (puede comprobarse en la pestaña de Tramitación), que se enviarán al Defensor en bloque. De este modo, en caso de aceptarse la propuesta de apertura de queja de oficio en cuestión -una vez examinado y validado el **CAQO** y las actuaciones asociadas por el Defensor- se generará el expediente de queja de oficio y las actuaciones que se hubieran anticipado en el asunto general se enviarán automáticamente con la referencia del nuevo expediente de queja.

**Nota:** debe tenerse en cuenta que, para que opere la agrupación automática de actuaciones prevista para este supuesto -que es esencial para que se trasladen también automáticamente a la queja de oficio en caso de validarse la propuesta de apertura- deben introducirse primero las actuaciones que se desee anticipar y finalmente la actuación de cierre **CAQO**. En caso de hacerse a la inversa -generándose primero el cierre **CAQO** y después las actuaciones que se desea proponer para la queja de oficio- la agrupación deberá realizarse manualmente en la aplicación, mediante la creación de un bloque de actuaciones. Del mismo modo, si una vez generado el cierre **CAQO** surgiera la necesidad de preparar una nueva petición de informe (por añadirse un nuevo organismo que no se hubiera previsto inicialmente, por ejemplo) la nueva actuación deberá añadirse manualmente al bloque anterior para que se traslade automáticamente a la queja de oficio una vez aprobada la propuesta de apertura de la misma (validado el cierre **CAQO** del asunto general correspondiente).

#### Secuencia de trámites:

- i) Elaboración de la diligencia para la apertura del asunto general del tipo “Propuesta queja oficio”, validada por el perfil de Asesor de Área: Actuación **I000g**.
  - (ii.a) Si se considera necesario realizar actuaciones de investigación o ampliación de datos antes de lanzar la propuesta de alta de queja de oficio,

pueden realizarse en el marco del asunto general. Una vez concluidas, podrá cerrarse con la clave específica **CAQO** o con cualquier otra clave de cierre.

(ii.b) Si se dispone de toda la información necesaria para lanzar la propuesta, deberá generarse directamente la actuación de cierre (**CAQO**) para que la propuesta siga el circuito de validación correspondiente.

(ii.c) Si se desea avanzar ya alguna de las actuaciones que se querría realizar en el marco de la queja de oficio propuesta, sea una petición de informe o una resolución directa, puede incluirse también, para que quede agrupada con las demás actuaciones, de manera que puedan validarse todas conjuntamente y pasen automáticamente al expediente de queja de oficio que eventualmente se abra. Para ello, deberán generarse cuantas actuaciones se considere oportuno anticipar. Estas deberán guardarse en el expediente pero no enviarse a validación hasta que se haya generado la actuación de cierre (**CAQO**), para que la aplicación las envíe en bloque al circuito de validación.

### iii) Validación / rechazo por parte de la Adjuntía.

La validación por parte de la Adjuntía supondrá el traslado de la propuesta al Defensor.

El rechazo, por su parte, supondrá la devolución de la propuesta al Asesor/a del Área para que se modifique o para que se desista de la misma. En el supuesto en que existiese discrepancia entre el Área y la Adjuntía, la misma habrá de ser trasladada al Defensor para su resolución.

### iv) Validación / modificación / rechazo por parte del titular de la Institución

La validación de la actuación **CAQO** por el Defensor supondrá el alta de la queja de oficio y, con ello, la asignación de número de expediente, la designación del Defensor como adjunto responsable de la tramitación de dicho expediente<sup>3</sup>, así como su admisión a trámite.

En el supuesto ii.c, además, las actuaciones que se hubieran anticipado y enviado a validar juntamente con el cierre del asunto general, se trasladarán automáticamente al nuevo expediente de queja de oficio (por ejemplo, el **TSPI** que estuviera pendiente de validación en el asunto general, pasará automáticamente al expediente de queja de oficio y se notificará al destinatario con la referencia correspondiente).

El Defensor podrá validar la actuación, introducir las modificaciones que estime pertinentes, en su caso, o rechazarla, pudiendo hacer las consideraciones que estime oportunas para conocimiento del Área. El rechazo, en particular, supondrá la devolución de la propuesta al Asesor/a del Área para que se modifique o para que se desista de la misma, caso en el que deberá cerrarse el asunto general con la clave que corresponda.

#### 2.1.1.2.1. A instancia de parte

A partir de la recepción de una comunicación dirigida por terceros, el Área correspondiente procederá a evaluar las circunstancias puestas de manifiesto en la misma al objeto de determinar su posible consideración como queja.

<sup>3</sup> Conforme a la Instrucción del Secretario General del Defensor del Pueblo Andaluz, de 24 de marzo de 2021, por la que se establece el protocolo de actuación ante la falta de respuesta de las Administraciones Públicas a la petición de informe realizada en el marco de la tramitación de quejas por procedimiento de supervisión y se revisa el protocolo establecido para la tramitación de las quejas de oficio.

Tal evaluación habrá de hacerse tras la decretación que la Secretaría General le haga al Área de una determinada comunicación recibida de terceros y con ocasión de las entradas de documentación que el Área reciba en expedientes que sean de su competencia.

### **Evaluación tras decretación**

Tras la decretación al Área de una comunicación recibida de terceros, el Asesor/a de Área la evaluará al objeto de determinar (1) si la misma merece la consideración de queja y (2) si versa sobre un asunto de su competencia.

Si concurriesen tales circunstancias, el Asesor/a de Área la dará de alta como queja nueva, lo que llevará aparejada la codificación de tal documento como actuación **1000** y la asignación automática de un número de expediente de queja.

Si la entrada no versara sobre un asunto de la competencia de tal Área, el Asesor/a la devolverá a la Secretaría General para su nueva decretación o la remitirá al Área que estime competente, ya sea por razón de la materia o porque pueda tratarse de un asunto susceptible de mediación. Para llevar a cabo esta última valoración, se aconseja comprobar si concurre en el caso alguna de las circunstancias descritas en la sección 2.1.2.2 del Manual. Si puedan apreciarse varias de dichas circunstancias en el caso concreto, deberá derivarse el caso al Área de Mediación para que pueda valorarlo.

Si la entrada versara sobre un asunto de su competencia pero no mereciera la consideración de queja, en tal caso el Asesor/a la dará de alta como consulta o como asunto general.

Finalmente, si la entrada versara sobre un asunto de su competencia pero mereciese su incorporación a algún expediente ya tramitado o en tramitación, el Asesor/a llevará a cabo la incorporación directamente si se trata de un expediente del Área en cuestión. Si estimara que corresponde a otra Área, podrá devolver la entrada al Registro General o bien coordinarse con el Asesor/a del Área en cuestión, para que pueda valorar si procede la incorporación al expediente de su competencia.

#### Actuación:

**1000:** Alta de queja, a instancia de parte.

#### Secuencia de trámites:

i) Alta de la entrada como queja nueva. Desde el perfil del Asesor/a se determinará que la entrada merece la consideración de queja nueva, lo que llevará aparejada la codificación de tal documento como actuación **1000** y la asignación automática de un número de expediente de queja.

ii) Generación automática de acuse de recibo. Una vez se haya codificado la entrada recibida como **1000** (alta de queja a instancia de parte), la aplicación generará de forma automática un acuse de recibo que no precisará de validación.

El acuse de recibo se codificará como **TSAR**: Acuse de recibo general.

En el caso de las quejas presentadas a través de correo electrónico, el acuse de recibo se empleará también para informar acerca del alta que, en su caso, deba hacer la persona interesada en la sede electrónica.

### **Evaluación sobre entrada en expediente**

En el supuesto en que a través de un escrito incorporado a un expediente de queja en tramitación, se pongan de manifiesto circunstancias que deban ser analizadas en el marco de un nuevo expediente de queja, el Asesor/a encargado de la tramitación procederá a darlo de alta como queja nueva, lo que llevará aparejada la codificación de tal documento como actuación **I002** y la asignación automática de un número de expediente de queja.

Si el nuevo asunto planteado en el escrito no resultase de la competencia del Área, antes de generar la actuación **I002** deberá tratarse la cuestión con el Área que se estime competente al objeto de que sea esta la que analice el documento registrado y, en su caso, genere el alta de la queja nueva (mediante la opción “Alta por documento registrado”).

#### Actuación:

**I002:** Alta de queja, a instancia de parte, sobre documento incorporado a expediente.

#### Secuencia de trámites:

i) Alta de la entrada como queja nueva. Desde el perfil del Asesor/a responsable de la tramitación del expediente se determinará que la entrada registrada en una queja de su competencia merece la consideración de queja nueva, lo que llevará aparejada la codificación de tal documento como actuación **I002** y la asignación automática de un número de expediente de queja.

ii) Generación automática de acuse de recibo: Una vez se haya codificado la entrada recibida como **I002** (alta de queja a instancia de parte, sobre documento incorporado a expediente), la aplicación generará de forma automática un acuse de recibo que precisará de validación. En caso de suprimirse este trámite automático, en el siguiente escrito que se remita a la parte interesada habrá de informársele de la apertura del nuevo expediente, pudiendo disponerse de modelos específicos para ello.

El acuse de recibo se codificará como **TSAR**: Acuse de recibo general.

En el caso de las quejas presentadas a través de correo electrónico, el acuse de recibo se empleará también para informar acerca del alta que, en su caso, deba hacer la persona interesada en la sede electrónica.

### **2.1.1.3. Admisión a trámite / Inadmisión / Remisión**

#### **2.1.1.3.1. En quejas de oficio**

La apertura de una queja de oficio llevará aparejada su admisión a trámite y el consiguiente inicio de alguna de las siguientes fases del procedimiento de tramitación de quejas (investigación, resolución o cierre).

#### **2.1.1.3.2. En quejas iniciadas a instancia de parte**

En las quejas iniciadas a instancia de parte, tras el alta del expediente, el Asesor/a responsable de su tramitación deberá analizar detenidamente los aspectos subjetivos y objetivos del caso para identificar correctamente a las personas relacionadas con el objeto de la queja y determinar la admisibilidad a trámite de la misma:

### **Análisis de los aspectos subjetivos**

Antes de continuar con la tramitación que proceda en función de la admisibilidad o no de la queja conforme al análisis que se detalla en el apartado siguiente, deberá revisarse la información registrada en el expediente en cuanto a la persona o personas relacionadas con el objeto de la queja.

Como se ha señalado al examinar la fase de registro de entrada de documentos, el Departamento de Registro se limita a identificar a la persona que firma el escrito y a vincularla al documento como remitente del mismo, sin entrar a valorar la relación de dicha persona con el asunto que se plantea en el escrito; esto es, sin evaluar si debe calificarse como persona interesada, si se trata de su representante o de un tercero afectado. Posteriormente, en caso de darse de alta una queja, la aplicación identificará automáticamente a la persona remitente del escrito que haya motivado el alta de queja como persona promotora de la misma.

Corresponde al Asesor/a responsables de la tramitación del expediente comprobar esta calificación automática para confirmarla, completarla o corregirla conforme a las indicaciones de este manual sobre los tipos de persona que contempla la aplicación. Si la persona que consta como promotora fuera también la interesada en el objeto de queja, podrá mantenerse la calificación como “Promotor/a-Interesado/a” sin más especificación, mientras que si se comprueba que actúa en representación de otra persona, deberá calificarse como “Promotor/a – Representante” y completarse el apartado de personas relacionadas con la queja con los datos de la “Persona interesada”. Además, deberá comprobarse la legitimación de quien solicita la intervención del Defensor en nombre de otra persona.

En particular, cuando se trate de una queja promovida por una persona jurídica, se identificará a esta como “Persona interesada” y a la persona física que la represente como “Promotor/a-Representante”.

### **Análisis de los aspectos objetivos**

Para determinar la admisibilidad a trámite de la queja deberá comprobarse lo siguiente:

- Si los hechos descritos en la queja hacen presumir la existencia de lesión o puesta en peligro de derechos y libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título I de la Constitución y/o en el Título I del Estatuto de Autonomía de Andalucía.
- Si dicha lesión o puesta en peligro puede derivar de la acción o inacción de algún organismo o entidad sujeta a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz o incluso de una norma aprobada por dichas entidades, cuando su cumplimiento riguroso pueda provocar situaciones injustas o poner en peligro los derechos y libertades mencionados.
- Si concurre alguna de las causas de inadmisión previstas en la Ley reguladora de la Institución.
- Si el asunto planteado ya estuviera siendo objeto de análisis en otro expediente de queja (supuesto de quejas repetidas).

En función del resultado del análisis valorativo inicial procederá:

a) Solicitar subsanación / ampliación de datos, cuando la información aportada por la parte promotora no resulte suficiente para realizar la evaluación descrita, procederá interesarle la aportación de los datos que se requieran para ello.

b) Inadmitir la queja, si concurre alguna de las causas previstas en la Ley reguladora del DPA.

**Nota:** En cuanto a la firma de la persona promotora, debe señalarse que la queja deberá admitirse a trámite aunque falte la firma, siempre que el escrito contenga elementos suficientes para identificar a la persona promotora y determinar el objeto de queja. Así pues, no deberá utilizarse el trámite de solicitud de ampliación de datos (**TSAD**) solo para requerir la firma de la persona promotora. Podrá admitirse a trámite la queja y solicitarse la acreditación de identidad en este mismo trámite (**TSATf**) o no solicitarse si se considera suficientemente acreditada a partir de la documentación aportada (**TSAT**). Todo ello sin perjuicio del especial análisis que deberá realizarse de esta cuestión cuando el objeto de la queja afecte a materias especialmente protegidas conforme a la normativa de protección de datos.

c) Remitir la queja, cuando el análisis de los hechos objeto de la misma no compete al DPA sino a otra Defensoría.

d) Acumular la queja, cuando los hechos objeto de la misma coincidan con los que estén siendo objeto de análisis en otro expediente. En estos casos procederá su acumulación como quejas repetidas por razones de economía procesal.

e) Admitir a trámite la queja. Procederá admitir a trámite la queja cuando, no concurriendo causa de inadmisión, aquella describa unos hechos que hagan presumir la existencia de lesión o puesta en peligro de derechos o libertades de la ciudadanía comprendidos en el Título I de la Constitución y/o en el Título I del Estatuto de Autonomía de Andalucía, que deriven de la acción o inacción de algún organismo o entidad sujeta a la supervisión del DPA, o incluso de una norma aprobada por dichas entidades cuando su riguroso cumplimiento pueda provocar situaciones injustas o la puesta en peligro de los derechos y libertades mencionados.

#### **a) Solicitud de subsanación (ampliación de datos)**

Tras el envío del acuse de recibo, el Área competente dirigirá a la parte interesada escrito solicitando la aportación de la información que resulte imprescindible para poder valorar la admisibilidad a trámite de la queja.

No procederá por tanto el recurso a este trámite (**TSAD**) para solicitar información que no tenga dicha consideración de imprescindible, toda vez que la misma habría de ser solicitada, en su caso, a través de la actuación tsei (escrito al interesado). Tampoco procederá recurrir a este trámite para solicitar únicamente la firma de la persona promotora; si se dispone de elementos suficientes para identificar al promotor/a de la queja y el objeto de la misma, deberá admitirse a trámite (siempre que no concorra alguna causa de inadmisión prevista por la Ley del DPA), sin perjuicio de requerir la firma correspondiente en el escrito de admisión a trámite (**TSATf**).

Si la persona interesada no aportara la información solicitada mediante este trámite (**TSAD**), se entenderá que ha desistido de la queja (desistimiento tácito, **CNCD**). Para ello, será necesario haber reiterado la solicitud de ampliación de datos (**SRAD**). Tanto la solicitud inicial como la reiteración deben hacerse preferentemente por

escrito, mediante la correspondiente actuación con registro de salida. Excepcionalmente y por motivos justificados podrá realizarse la reiteración telefónicamente, si bien deberá dejarse constancia de la justificación mediante diligencia interna. Siempre que sea posible, antes de cerrar el expediente por falta de respuesta al **TSAD** (clave **CNCD**), deberá hacerse un último reitero telefónico.

Cabe también la posibilidad de que la persona interesada responda al **TSAD** indicando que desea desistir de la queja, en cuyo caso deberá ponerse fin a las actuaciones de la Institución en dicha queja por desistimiento de su promotor, con la clave genérica **CNDS** (desistimiento expreso) o la más específica **CNAS** (asunto solucionado) para los casos en que proceda. Ello no obstante, si el Asesor/a técnicos, el Asesor/a responsable del Área correspondiente o el Defensor estiman oportuno continuar con el estudio del asunto planteado, podrá valorarse la apertura de una queja de oficio. Para ello deberá seguirse el procedimiento descrito en la sección 1.1.1.1 de este Manual.

#### Actuaciones:

**TSAD:** Solicitud de subsanación / ampliación de datos.

**SRAD:** Reitero de la solicitud.

**EADT:** Respuesta a la solicitud de ampliación de datos.

**CNDS / CNAS:** Cierre por desistimiento expreso de la persona promotora de la queja (CNDS) y desistimiento por asunto solucionado (CNAS).

**ICCP1 + CNCD:** Cancelación de la solicitud de ampliación de datos + cierre por desistimiento tácito, ante la falta de respuesta a la solicitud y a la reiteración de la misma.

#### Secuencia de trámites:

- i) Remisión a la parte interesada de solicitud de subsanación (**TSAD**).
- ii) Reiteración de la solicitud de subsanación (**SRAD**). La solicitud inicial deberá reiterarse al menos una vez por escrito, sin perjuicio de que pueda realizarse excepcionalmente mediante conversación telefónica, caso que deberá justificarse mediante diligencia interna. Siempre que sea posible, deberá realizarse un último intento de reitero telefónico antes de proponer el cierre de la queja por falta de respuesta al **TSAD**. Deberá dejarse constancia del resultado de la llamada mediante diligencia interna.
- iii) Si la parte interesada no diese respuesta a la solicitud de subsanación ni a las reiteraciones de esta, se entenderá que desiste de la queja. En tal caso procederá cancelar el trámite de solicitud de información mediante la actuación **ICCP1** y, seguidamente, acordar el cierre por desistimiento implícito o tácito (**CNCD**). No obstante, si antes de cerrarse formalmente la queja se recibiese respuesta a la solicitud de subsanación, esta deberá analizarse en los términos que se exponen en el subapartado siguiente.
- iv) En caso de recibirse respuesta de la persona promotora, deberá valorarse detenidamente su contenido para determinar la actuación procedente:

(a) si aporta la información solicitada, la respuesta se codificará por el Área como **EADT**. Seguidamente, deberá evaluarse la admisibilidad a trámite de la queja.

(b) si la persona interesada manifiesta su voluntad de desistir de la queja en la respuesta, se codificará igualmente como **EADT** y se procederá al cierre por desistimiento expreso: código **CNAS** si el desistimiento se funda en la solución de la causa que motivó la queja; código **CNDS** en el resto de supuestos de desistimiento expreso.

(c) si la contestación no aporta la información solicitada, la respuesta deberá codificarse como **EINFp** y reiterar la solicitud de ampliación de datos o esperar a que expire el plazo de respuesta para valorar la procedencia de cancelar la cadena de petición y cerrar por desistimiento tácito.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

I000 – I002 → TSAR (7 días) → TSAD (30 días) → SRAD (30 días)

Opción iii) ICCP1 + CNCD (28 días)

Opción iv(a) EADT → (fase de cierre por no admisión o admisión e inicio de la fase de investigación)

Opción iv(b) EADT + CNDS / CNAS (28 días)

Opción iv(c) EINFp + ICCP + CNCD (28 días) salvo que tenga entrada la respuesta (EADT) antes de que expire el plazo correspondiente tras la reiteración (SRAD)

## b) No admisión a trámite

La no admisión a trámite de la queja procederá en aquellos supuestos previstos en la Ley reguladora del DPA.

### Actuaciones:

**CNAN:** Anónima. Procederá en aquellos supuestos en los que no se disponga de datos identificativos de la parte promotora de la queja.

**CNAS:** Asunto solucionado. Procederá en aquellos casos en los que se nos comunica que se ha resuelto el motivo de la queja, antes incluso de que se haya podido valorar la admisibilidad a trámite de aquélla.

**CNCD:** Desistimiento tácito. Procederá en los supuestos de falta de respuesta a la solicitud de ampliación de datos cursada para poder valorar la admisibilidad a trámite de la queja. Antes de cerrar por esta causa, deberá haberse reiterado la solicitud al menos una vez por escrito y, siempre que ello sea posible, hacerse un último intento de reitero telefónico.

**CNDS:** Desistimiento expreso. Procederá cuando la parte promotora manifieste su voluntad de desistir de la queja antes de la admisión a trámite de esta, salvo que el desistimiento se deba a la solución del asunto, en cuyo caso procedería la actuación CNAS.

**CNEI:** No irregularidad. Procederá cuando de la fundamentación de la queja no se deduzca indicio de lesión o puesta en peligro de derechos o libertades.

**CNJP:** Jurídico-privada. Procederá cuando la queja se refiera a conflictos entre particulares, a materias de carácter privado, no relacionadas con el funcionamiento de las Administraciones Públicas.

**CNMA:** Más de un año. Procederá cuando la queja se presente tras haber transcurrido más de un año desde que la parte promotora tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.

**CNMF:** Mala fe. Procederá cuando se advierta mala fe.

**CNNU:** Anulación de queja. Siempre que sea posible, el número de expediente inicialmente asignado se recuperará para otra queja.

**CNPT:** Perjuicio a terceros. Procederá cuando de la tramitación de la queja puedan derivarse perjuicios para el legítimo derecho de tercera persona.

**CNSC:** Sin competencia. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja excedan del ámbito competencial del DPA y la queja no sea susceptible de remisión a otra Defensoría.

**CNSD:** Sin dirección de contacto. Procederá en aquellos supuestos en los que no se disponga de los datos de contacto de la parte interesada para proseguir con la tramitación de la queja.

**CNSI:** Sub iudice. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja estén pendientes de resolución judicial.

**CNSL:** Falta de interés legítimo. Entre otros casos en que pueda considerarse aplicable esta causa de cierre, se incluyen los supuestos de abuso de derecho en la presentación de quejas, que deberán tramitarse conforme al procedimiento regulado en la Instrucción del Secretario General del DPA de 24 de marzo de 2021, por la que se establece el protocolo de actuación ante posibles supuestos de abuso de derecho en las solicitudes de intervención que recibe la Institución.

**CNSP:** Sin pretensión. Procederá en aquellos supuestos en los que no sea posible apreciar una pretensión clara en el escrito de la parte promotora de la queja.

**CNSR:** Sin recurrir a la Administración. Procederá en aquellos casos en que no sea posible la intervención del Defensor sin que la parte interesada se haya dirigido antes a la Administración competente para resolver el objeto de queja.

#### Secuencia de trámites:

Remisión a la parte interesada de escrito de cierre de expediente por no admisión a trámite, con la codificación que resulte procedente.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

I000 – I002 → TSAR (7 días) → (Subsanación, en su caso) → (actuación de cierre por no admisión) (28 días)

### **c) Remisión de la queja**

Cuando el análisis de los hechos descritos en la queja no competa al DPA sino a otra Defensoría, el expediente se remitirá a la que resulte procedente.

#### Actuaciones:

**CCRD:** Remisión de la queja a Institución competente (escrito dirigido a la parte promotora de la queja).

**FCRD - FCRE:** Remisión de la queja a la Institución competente. Para cerrar el expediente con el organismo afectado por la queja, informándole de la remisión del expediente a otra Institución, se empleará la actuación **FCRD** y para la remisión a la Institución competente para tramitar la queja, la actuación **FCRE**.

#### Secuencia de trámites:

i) Remisión a la parte interesada de escrito informativo acerca de la remisión practicada (**CCRD**).

ii) Remisión del asunto a la Institución competente (**FCRD – FCRE**), informando al organismo afectado por la queja.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

I000 – I002 → TSAR (7 días) → (Subsanación, en su caso) → CCRD + FCRD y FCRE (28 días)

### **d) Acumulación de quejas (quejas repetidas)**

Si se recibiera una queja que describa la misma problemática planteada en otra que esté siendo tramitada y que afecte a la misma Administración, procederá señalar que se trata de quejas “repetidas”, siendo posible acordar la acumulación de expedientes para agilizar la tramitación.

En tal caso, en las quejas recibidas con posterioridad se insertará una actuación de acumulación (**TSAC**) a partir de la cual se informará a la parte interesada acerca de las actuaciones supervisoras que se estén llevando a cabo y del acuerdo adoptado de acumulación de expedientes.

La inserción de tal actuación permitirá que en tal expediente (“queja hija”) queden referenciadas las actuaciones que se hayan llevado a cabo en el expediente de queja al que haya quedado “acumulado” (“queja madre”).

Asimismo, quedarán reflejadas aquellas otras actuaciones que en el futuro se inserten en la “queja madre”, incluido el cierre; todo ello, mientras persista la acumulación. De todas las actuaciones que se sigan deberá informarse a las partes promotoras de las quejas.

Si dejasen de concurrir las circunstancias que justificaron la acumulación de expedientes, en tal caso procederá insertar la actuación **SRPF** (finalizar acumulación), que permitirá la tramitación independiente de los expedientes de queja.

I000 – I002 → TSAR (7 días) → (Subsanación, en su caso) → TSAC (opera la acumulación) → (duplicado de actuaciones de “queja madre”) → SRPF (en su caso)

### 2.1.2. FASE DE INVESTIGACIÓN

Acordada la admisión a trámite de la queja, se iniciará seguidamente la fase de investigación. No obstante, en el supuesto en que se estimase que se dispone de la información y documentación suficiente para emitir un pronunciamiento sobre el asunto objeto de la queja o fijar un posicionamiento institucional al respecto, se podrá pasar directamente a la fase de Resolución.

La fase de investigación irá orientada a esclarecer los hechos objeto de la queja, a cuyo efecto se cursarán las pertinentes solicitudes de información o de respuesta a los organismos oportunos. De las mismas se dará cuenta a la parte promotora en el supuesto en que se tratara de expedientes iniciados a instancia suya.

En el supuesto que durante la tramitación de las quejas se obtuviera la información interesada, la misma habrá de ser calificada de tal manera que la petición inicial de información se entenderá satisfecha, siendo preciso proseguir la tramitación del expediente con las actuaciones que correspondan en cada caso.

Actuaciones (la secuencia dependerá del caso particular):

#### (a) Respecto de la Administración:

**TSPI:** Petición de información, cursada a la autoridad o funcionario/a competente.

**TSPR:** Petición de respuesta a escrito dirigido a la Administración por la parte promotora de la queja.

**TS1R:** Reitero primero de la solicitud de información.

**TS2R:** Reitero segundo de la solicitud de información.

**TC1A:** Contacto telefónico primero.

**TSAV:** Advertencia, en la que se señale que la falta de respuesta puede provocar una declaración de actitud hostil o entorpecedora.

**TSSJ:** Traslado al superior jerárquico, dando cuenta de la falta de respuesta y de la advertencia cursada. Se trata de una comunicación informativa, de tal manera que la tramitación de la queja se sigue con el organismo o autoridad a la que se trasladó el TSPI.

**TC2A:** Contacto telefónico segundo.

**ICCP:** Cancelación de petición de información cursada a la Administración.

**TERI:** Recepción de informe. Respuesta de la Administración que satisface plenamente la solicitud de información cursada.

**TERP:** Recepción parcial. Respuesta de la Administración que NO satisface plenamente la solicitud de información cursada.

**(b) Respeto de la parte promotora de la queja:**

**TSAT-TSEI:** Escrito dirigido a la parte interesada informando de actuación seguida en el expediente. En el caso del TSAT, se tratará de una comunicación informativa de la admisión a trámite de la queja. Con carácter general, será necesario informar puntualmente a la parte promotora de la queja acerca de todas las actuaciones que se lleven a cabo en el expediente.

**TSPAI:** Petición de alegaciones. La misma procederá en todos aquellos casos en los que, atendiendo a las circunstancias concurrentes en la investigación, se estimase que las alegaciones de la parte promotora de la queja pueden ayudar a conformar una mejor opinión de la Institución del Defensor acerca de las cuestiones objeto de análisis. En el caso de quejas repetidas, la posibilidad de formular alegaciones podrá hacerse extensiva a todas las personas promotoras.

**SIPAI:** Impulso a petición de alegaciones. Procederá una vez transcurridos 30 días desde el envío del TSPAI, siempre y cuando se siga estimando precisa la aportación de las alegaciones.

**ERPAI:** Recepción de alegaciones.

**EPPAI:** Recepción parcial de alegaciones. No responde a todas las cuestiones planteadas.

**ICCPa:** Cancelación de petición de alegaciones.

Secuencia de trámites:

- **Procedimiento general:**
- **Peticiones de informe.**

**Paso 1:** la actuación de partida se concretará en una petición inicial de información (TSPI) cursada al funcionario o autoridad competente una vez la queja haya sido admitida a trámite (TSAT, en caso de queja iniciada a instancia de parte, o I000o, en caso de queja de oficio).

**Paso 2:** transcurridos 30 días desde la salida del TSPI sin que se hubiese obtenido respuesta (TERI), se generará una actuación de reitero primero (TS1R).

**Paso 3:** la desatención del reitero primero (TS1R) motivará la generación de un reitero segundo (TS2R) a los 30 días de la fecha de salida del TS1R.

**Paso 4:** la falta de respuesta al TS2R merecerá un contacto telefónico TC1A con la autoridad o funcionario al que se le dirigió la petición inicial de información o, al menos, con alguna persona vinculada a tal autoridad o funcionario, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración. Dicho contacto telefónico tendrá por cometido la puesta en conocimiento de los hechos objeto de análisis, de la petición de información cursada, de los reiteros formulados y de la necesidad de obtener respuesta.

El mismo se realizará por alguno de los técnicos del Área encargada de la tramitación de la queja a los 30 días de la fecha en la que se registrara de salida el TS2R.

Deberá dejarse constancia de los siguientes aspectos: quién ha llevado a cabo la gestión, la fecha en la que se ha realizado, la persona con la que se ha contactado y el resultado de la misma.

Al objeto de que exista uniformidad de criterio a la hora de entender convenientemente realizado el trámite, este habrá de estimarse cumplido en los supuestos siguientes:

- Cuando el contacto se haya podido realizar, directamente, con la autoridad o funcionario al que se cursó la petición de información.
- Cuando el contacto se haya realizado con alguna persona vinculada a la autoridad o funcionario en cuestión, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración.
- Cuando se hayan realizado, al menos, dos intentos de contacto telefónico con la autoridad, funcionario o persona vinculada a estos, que hayan resultado infructuosos.

**Paso 5:** si transcurridos 7 días desde el trámite TC1A persistiese la falta de respuesta, antes de impulsar una posible Advertencia (TSAV) habrá de evaluarse la situación al objeto de determinar si procede:

**A)** Dictar un pronunciamiento sobre los hechos objeto de la queja a partir de la documentación e información disponible.

A este respecto, en el supuesto en que hubiesen sido varios los organismos consultados, cabrá evaluar la suficiencia de la información disponible en atención a la proporcionada por otras autoridades o funcionarios.

Asimismo, procederá evaluar la oportunidad de emitir un pronunciamiento partiendo de la premisa de que la falta de respuesta de la Administración consultada pueda considerarse un reconocimiento tácito, por parte de esta, de la veracidad de los hechos puestos de manifiesto por la parte promotora de la queja.

**B)** Proseguir interesando respuesta a la solicitud inicial de información al estimarla estrictamente necesaria para evaluar la situación y emitir un pronunciamiento al respecto.

En el proceso de toma de decisión habrán de tenerse en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:

- la entidad del problema analizado.
- la información disponible sobre el caso.
- el número de quejas tramitadas con esa Administración.
- el grado de colaboración habitual ofrecido.
- que en aplicación de criterios de congruencia se entendiese estrictamente necesaria la información inicialmente interesada.

- que la autoridad o funcionario requerido ya hubiese aportado información relevante sobre los hechos objeto de la queja, de tal manera que la ausencia de respuesta afectase a requerimientos adicionales planteados por la Institución.

Considerando lo expuesto, a partir de este Paso 5 y en función del resultado del proceso decisorio que se siga, se plantearán dos cauces alternativos de tramitación que se describen seguidamente:

**Para la Opción A (se entiende posible dictar un pronunciamiento):**

**Paso 6A.** Si tras el análisis de la situación se entendiese posible emitir un pronunciamiento sobre los hechos objeto de la queja, procederá en primer término cancelar la cadena de petición de información con la autoridad o funcionario afectado mediante la generación de un **ICCP**. En el mismo se señalará el resultado del proceso decisorio seguido y se justificará la oportunidad de seguir la tramitación conforme a esta Opción A.

Para casos de cancelaciones múltiples de cadenas de petición habrá de procederse conforme a lo dispuesto en las excepciones al procedimiento general (Opción B).

**Paso 7A.** Tras la cancelación de la cadena de petición (**ICCP**), el Área correspondiente generará la actuación que proceda en función de la valoración que haya merecido la información disponible sobre la queja. Tal actuación habrá de ser una Resolución o un cierre del expediente, debiendo contener en todo caso una expresión crítica por la deficiente colaboración ofrecida al Defensor.

En el supuesto en que la cancelación de la cadena de petición se hubiese hecho extensiva a distintos organismos conforme a lo dispuesto en las excepciones al procedimiento general (letra B), las actuaciones subsiguientes que se generen podrán ser replicadas a todos o a algunos de dichos organismos.

Por consiguiente, en el caso de la Opción A, el flujo de la queja sería el siguiente:

TSPI (30 días) → TS1R (30 días) → TS2R (30 días) → TC1A (7 días) → ICCP → TSR\_ o C\_

**Para la Opción B (NO se entiende posible dictar un pronunciamiento con la información disponible, por lo que debe seguir interesándose respuesta al TSPI)<sup>4</sup>:**

**Paso 6B - Advertencia.** Si tras el análisis de la situación realizado en el Paso 5 se concluyese que la información requerida resulta estrictamente necesaria para poder dictar un pronunciamiento en la queja y que, por ende, procede seguir interesando su aportación, habrá de dirigirse Advertencia (**TSAV**) a la autoridad o funcionario en cuestión. La misma deberá enviarse a los 7 días desde la fecha en la que se entendiese realizado el **TC1A**. Junto

<sup>4</sup> Instrucción del Secretario General del Defensor del Pueblo Andaluz, de 24 de marzo de 2021, por la que se establece el protocolo de actuación ante la falta de respuesta de las Administraciones Públicas a la petición de informe realizada en el marco de la tramitación de quejas por procedimiento de supervisión y se revisa el protocolo establecido para la tramitación de las quejas de oficio.

con ella procederá remitir, en el mismo plazo, un **TSSJ** informando al superior jerárquico, caso de existir, acerca de la falta de respuesta.

El **nuevo modelo de TSAV** recogerá los antecedentes (TSPI – TS1R – TS2R – TC1A) e indicará un **último plazo de 30 días para atender el TSPI, advirtiendo de las consecuencias de la falta de respuesta**: la citación a la autoridad o funcionario correspondiente para su comparecencia y rendición de cuentas en la sede del Defensor. Además, se advertirá que la incomparecencia en el supuesto de citación comportará en todo caso la declaración de actitud entorpecedora.

En el escrito dirigido a la persona promotora de la queja se le informará de la remisión de un nuevo reitero de la petición de informe y de que, si no se obtuviera respuesta, se proseguirá con las medidas establecidas por la Ley reguladora de la Institución, sin especificarlas.

**Paso 7B. Citación personal para comparecer ante la Adjuntía.** Si transcurridos 30 días desde el envío del TSAV persistiese la falta de respuesta, procederá  **citar al funcionario o autoridad**  a quien se hubiera dirigido el TSPI inicial y los reiteros posteriores,  **para que comparezca personalmente en la sede del Defensor y dé cuenta ante la Adjuntía correspondiente de la información solicitada (TSCP a, Citación para Comparecencia personal ante el/la Adjunto/a al Defensor)**. De esta actuación se informará también al superior jerárquico (**TSSJ**), si existiera.

La citación personal deberá remitirse por  **correo postal certificado**  a la persona destinataria, para que quede constancia de la notificación personal en el expediente. En la citación se indicará la fecha y hora fijada para la comparecencia, que deberá producirse en el plazo de entre 7 y 15 días hábiles desde el envío de la citación, salvo que concurren circunstancias extraordinarias que justifiquen la ampliación de este plazo.

Nota: la modalidad de envío por correo certificado debe indicarse caso por caso a Registro para que puedan preparar el envío, por lo que la actuación TSCP a está programada para su devolución al área una vez impreso el escrito, de modo que puedan darse las indicaciones necesarias a Registro. Ahora bien, corresponde a la persona responsable de la tramitación del expediente asegurarse de que está marcada la opción de envío por correo postal al insertar la actuación concreta.

A esta comparecencia deberán asistir, como mínimo, el/la Adjunto/a correspondiente, si lo hubiera, la persona titular de la Secretaría General, el/la Asesor/a del Área en la que se esté tramitando la queja y el/la Asesor/a Técnico/a responsable de la misma. En todo caso, se levantará acta de la comparecencia o incomparecencia de la persona citada y dicha acta se registrará mediante diligencia en el expediente.

**Paso 8B.** Tras la citación del funcionario o autoridad competente para comparecencia ante la adjuntía correspondiente, pueden darse los siguientes supuestos:

**8B-1) Remisión del informe antes de la fecha prevista para la comparecencia ante la adjuntía.** Sus efectos dependerán de la antelación con que se reciba el informe en la Institución:

**Si el informe se recibe después de las 00:00 horas del día hábil anterior a la fecha fijada para la comparecencia ante la adjuntía, la citación se mantendrá,** debiendo comparecer la persona citada en la fecha prevista y proseguirse la tramitación conforme al **Paso 8B-2)**.

**Si el informe se recibe antes de las 00:00 horas del día hábil anterior a la fecha fijada para la comparecencia ante la adjuntía, la citación quedará sin efecto** y el informe recibido deberá valorarse inmediatamente para determinar si da o no respuesta a lo solicitado y, en función de ello, continuar con la tramitación que proceda.

Por ejemplo, si la comparecencia se hubiera fijado para el lunes 8 de marzo de 2021, el informe debería haberse registrado de entrada en la Institución antes del inicio del viernes anterior (00:00 horas del 5 de marzo de 2021) para que quedara sin efecto la citación. Sin este mínimo margen de tiempo sería imposible gestionar debidamente las comparecencias.

Recibido el informe antes de las 00:00 horas del día hábil anterior a la fecha fijada para la comparecencia ante la adjuntía, **caben dos posibilidades:**

**8B-1.1) que la entrada dé respuesta completa a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso se calificará el PD como **TERI** y se retomará el procedimiento ordinario de tramitación de quejas por vía de supervisión.

**8B-1.2) que la entrada dé respuesta parcial o no dé respuesta a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso el PD se calificará como **terp** o **einfa** según proceda y **se remitirá una nueva citación para la comparecencia ante la adjuntía (TSCPa)**.

**Nota:** para evitar que los expedientes puedan quedar bloqueados en este punto, por el envío de informes sin más finalidad que la de eludir la comparecencia personal ante la adjuntía, sin dar respuesta a lo solicitado, no podrán encadenarse más de dos TSCPa. Es decir, una vez remitida la segunda citación TSCPa, si llegara de nuevo un informe que diera respuesta sólo parcial o no diera respuesta a lo solicitado, deberán seguirse los trámites del **Paso 8B-4**.

**8B-2) Comparecencia ante la adjuntía con el informe.** Los detalles de la comparecencia se recogerán en un **acta**, de la que se dejará constancia mediante **diligencia** en el expediente de queja. El **informe** aportado se registrará de entrada y se incorporará al expediente, generando un PD que deberá calificarse cuanto antes para continuar con la tramitación que corresponda. Caben **dos posibilidades:**

**8B-2.1) que la entrada dé respuesta completa a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso se calificará el PD como **TERI** y se retomará el procedimiento ordinario de tramitación de quejas por vía de supervisión.

**8B-2.2) que la entrada dé respuesta parcial o no dé respuesta a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso el PD se calificará como **terp** o **einfa** según proceda y **se remitirá citación para comparecencia personal ante el Defensor (TSCPd)**, conforme a lo previsto en el **Paso 8B-4**.

**8B-3) Comparecencia ante la adjuntía sin el informe.** En este supuesto se requerirá que exponga el posicionamiento de la Administración Pública correspondiente sobre el objeto de la queja y se dejará constancia de la respuesta en el **acta** de la comparecencia. En función de la respuesta **caben dos posibilidades:**

**8B-3.1) que la persona informe en la comparecencia**, en cuyo caso la diligencia con el **acta** correspondiente se calificará como **TERI** y se retomará el procedimiento ordinario de tramitación de quejas.

**8B-3.2) que la persona comparezca pero no informe**, en cuyo caso se seguirá el protocolo que se describe en el **Paso 8B-4**.

**8B-4) Ni remisión del informe ni comparecencia ante la adjuntía**. En este caso, así como en los supuestos **8B-2.2** y **8B-3.2**, procederá realizar las actuaciones siguientes:

(i) **En todo caso se declarará la actitud entorpecedora de la Administración Pública correspondiente y, junto a ella, habrá de dirigirse oficio a la Presidencia del Parlamento de Andalucía (TSBP)** remitiendo la declaración de entorpecimiento dictada en la queja para su cumplida publicación en el Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía.

(ii) **Se remitirá una nueva citación personal a la autoridad o funcionario competente para que comparezca en este caso ante el Defensor (TSCPd)**. La comparecencia deberá fijarse para un día y hora determinados en el plazo de entre 7 y 15 días hábiles desde el envío de la citación, advirtiendo de que la incomparecencia podría comportar el traslado de los hechos al Ministerio Fiscal para su valoración a efectos de lo previsto el art. 502.2 del Código Penal.

De esta actuación se informará también al superior jerárquico (**TSSJ**), si existiera.

La citación personal para comparecer ante el Defensor (TSCPd), que incluirá la declaración de actitud entorpecedora, deberá remitirse por **correo postal certificado** a la persona destinataria, para que quede constancia de la notificación personal en el expediente. En la citación se indicará la fecha y hora fijada para la comparecencia, que deberá producirse en el plazo de entre 7 y 15 días hábiles desde el envío de la citación, salvo que concurran circunstancias extraordinarias que justifiquen la ampliación de este plazo.

Nota: la modalidad de envío por correo certificado debe indicarse caso por caso a Registro para que puedan preparar el envío, por lo que la actuación TSCPd está programada para su devolución al área una vez impreso el escrito, de modo que puedan darse las indicaciones necesarias a Registro. Ahora bien, corresponde a la persona responsable de la tramitación del expediente asegurarse de que está marcada la opción de envío por correo postal al insertar la actuación concreta.

A esta comparecencia asistirán el Defensor, el/la Asesor/a del Área en la que se esté tramitando la queja y la persona titular de la Secretaría General. En todo caso, se levantará acta de la comparecencia o incomparecencia de la persona citada y dicha acta se registrará mediante diligencia en el expediente.

**Paso 9B.** Tras la citación del funcionario o autoridad competente para comparecencia ante el Defensor, pueden darse los siguientes supuestos:

**9B-1) Remisión del informe antes de la fecha prevista para la comparecencia ante el Defensor**. Sus efectos dependerán de la antelación con que se reciba el informe en la Institución:

**Si el informe se recibe después de las 00:00 horas del día hábil anterior a la fecha fijada para la comparecencia ante el Defensor, la citación se mantendrá**, debiendo comparecer la persona citada en la fecha prevista y proseguirse la tramitación conforme al **Paso 9B-2)**.

**Si el informe se recibe antes de las 00:00 horas del día hábil anterior a la fecha fijada para la comparecencia ante el Defensor, la citación quedará sin efecto** y el informe recibido deberá valorarse inmediatamente para determinar si da o no respuesta a lo solicitado y, en función de ello, continuar con la tramitación que proceda.

Recibido el informe antes de las 00:00 horas del día hábil anterior a la fecha fijada para la comparecencia ante el Defensor, **caben dos posibilidades:**

**9B-1.1) que la entrada dé respuesta completa a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso se calificará el PD como **TERI** y se retomará el procedimiento ordinario de tramitación.

**9B-1.2) que la entrada dé respuesta parcial o no dé respuesta a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso el PD se calificará como terp o einfa según proceda y **se remitirá una nueva citación para la comparecencia ante el Defensor (TSCPd)**.

**Nota:** para evitar que los expedientes puedan quedar bloqueados en este punto, por el envío de informes sin más finalidad que la de eludir la comparecencia personal ante el Defensor, sin dar respuesta a lo solicitado, no podrán encadenarse más de dos TSCPd. Es decir, una vez remitida la segunda citación TSCPd, si llegara de nuevo un informe que diera respuesta sólo parcial o no diera respuesta a lo solicitado, deberá seguirse con lo previsto en el **Paso 9B-4**.

**9B-2) Comparecencia con el informe.** Los detalles de la comparecencia se recogerán en un **acta**, de la que se dejará constancia mediante **diligencia** en el expediente de queja. El **informe** aportado se registrará de entrada y se incorporará al expediente, generando un PD que deberá calificarse cuanto antes para continuar con la tramitación que corresponda. Caben **dos posibilidades:**

**9B-2.1) que la entrada dé respuesta completa a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso se calificará el PD como **TERI** y se retomará el procedimiento ordinario de tramitación.

**9B-2.2) que la entrada dé respuesta parcial o no dé respuesta a lo solicitado en el TSPI**, en cuyo caso el PD se calificará como terp o einfa según proceda y se proseguirá la tramitación conforme a lo previsto en el **Paso 9B-4**.

**9B-3) Comparecencia sin el informe.** En este supuesto se requerirá que exponga el posicionamiento de la Administración Pública correspondiente sobre el objeto de la queja y se dejará constancia de la respuesta en el **acta** de la comparecencia. En función de la respuesta **caben dos posibilidades:**

**9B-3.1) que la persona informe en la comparecencia**, en cuyo caso la diligencia con el acta correspondiente se calificará como **TERI** y se retomará el procedimiento ordinario de tramitación.

**9B-3.2) que la persona comparezca pero no informe**, en cuyo caso se recogerá también en el acta, que se incorporará al expediente mediante diligencia, y se seguirá con el **Paso 9B-4**.

**9B-4) Ni remisión de informe ni comparecencia ante el Defensor.** Llegados a este punto, habrá que cerrar el expediente sin que se haya podido examinar el fondo del asunto por falta de colaboración de la Administración Pública, por lo que se insertarán las actuaciones de cierre **F118** y **C118**.

En estos casos, además, el Defensor valorará la actuación del funcionario o autoridad correspondiente a lo largo de la tramitación del expediente para determinar si procede dar traslado de los hechos al Ministerio Fiscal por apreciarse indicios del delito de desobediencia tipificado en el art. 502.2 del Código Penal. En caso de estimarlo procedente, el Defensor se lo indicará al área para que pueda insertar la actuación TSTF.

Por consiguiente, en el caso de la **Opción B**, el **flujo** de la queja sería el siguiente:

**TSPI (30 días) → TS1R (30 días) → TS2R (30 días) → TC1A (7 días) → TSAV (30 días) → TSCP<sub>a</sub> (plazo de entre 7 y 15 días hábiles) → TERI previo a comparecencia adjuntía // TERI en comparecencia adjuntía // Incomparecencia o supuestos análogos → Declaración de actitud entorpecedora + TSBP y TSCP<sub>d</sub> (plazo de entre 7 y 15 días hábiles) → TERI previo a comparecencia Defensor // TERI en comparecencia Defensor // Incomparecencia o supuestos análogos → F118 / C118 + Posibilidad de TSTF**

Se adjunta una tabla resumen de las actuaciones descritas mediante anexo al presente Manual y seguidamente se retoma el procedimiento general.

- **Recepciones de respuesta y peticiones de alegaciones.**

**Recepción de respuesta.** En el supuesto en que se recibiese respuesta de la Administración durante el transcurso de los plazos previamente indicados (**TERI – TERP**), la misma habrá de analizarse para determinar si satisface o no la petición de información cursada.

Para controlar la idoneidad de las actuaciones, la calificación como **TERI** únicamente procederá respecto de respuestas aportadas por las Administraciones que atiendan convenientemente las solicitudes de información cursadas.

En aquellos supuestos en que la respuesta facilitada tan solo atendiera parcialmente a la solicitud de información cursada, la misma habrá de calificarse como **TERP** (Recepción Parcial de informe), debiendo interesarse la aportación del resto de información, caso de ser esta necesaria para la resolución de la queja.

De igual modo, será posible dirigir nueva petición de informe (**TSPI**) en el supuesto en que, tras recibir un **TERI**, se estimase necesaria la obtención de información adicional a la requerida inicialmente.

**Petición de alegaciones.** Como principio general, al recibir el informe de la Administración sobre el objeto de la queja, deberá valorarse siempre la posibilidad de cerrar el expediente o dictar una resolución sobre el fondo del asunto sin más trámite. Cuando se concluya que ello no es posible con la

información obtenida y que podría ser útil dar traslado de la respuesta a la persona interesada, procederá darle cuenta de la misma e interesarle alegaciones (**TSPAi**).

Debe evitarse el recurso sistemático a este trámite, especialmente en aquellos casos en los que la respuesta de la Administración plantea únicamente cuestiones jurídicas sobre las que corresponde resolver al Defensor o aquellos otros en los que la respuesta no aporta ninguna información que no tuviera ya la persona interesada en el momento de formular su queja. En definitiva, el **TSPAi** debe considerarse un trámite excepcional, cuya procedencia deberá valorarse caso por caso.

En aquellos supuestos en los que se estime oportuno realizar este trámite, deberá resumirse o extractarse el contenido relevante del informe remitido por la Administración Pública, con la finalidad de destacar aquellos aspectos sobre los que se considere necesario el pronunciamiento de la persona interesada y de facilitar la comprensión de la respuesta de la Administración.

**Impulso de la petición de alegaciones.** Si, transcurridos 30 días desde el envío del **TSPAi**, la parte interesada no hubiese facilitado respuesta, la aplicación informática generará automáticamente el trámite de impulso (**SIPAi**), por un nuevo plazo de 30 días.

La alarma del trámite de impulso podrá modificarse para establecer un plazo superior a 30 días si se considera justificado por las circunstancias del caso concreto. La alarma del trámite inicial de petición de alegaciones, sin embargo, no podrá modificarse, siendo en todo caso de 30 días, transcurridos los cuales la aplicación generará automáticamente el trámite de impulso si no se hubiera recibido respuesta, como se ha indicado.

Cualquier modificación de los trámites y/o plazos previstos en el Manual de procedimiento para esta fase deberá acompañarse de una diligencia interna en la que se expongan los motivos que han hecho necesario apartarse del procedimiento establecido.

Si transcurriesen otros 30 días sin obtener respuesta a la petición de alegaciones, procederá cancelar el trámite mediante una actuación **ICCPa** y pasar a la fase de resolución o cierre, según se estime procedente.

En el supuesto en que se recibiese respuesta a la solicitud de alegaciones dentro de los plazos previamente indicados, procederá determinar si la misma responde o no a todas las cuestiones planteadas. En el supuesto que satisfaga plenamente la solicitud de respuesta, procederá la calificación como **ERPAi**. En caso contrario, la respuesta se calificará como **EPPAi** y podrá dirigirse nuevo escrito de alegaciones en relación con aquellas cuestiones que no hubiesen sido atendidas.

- **Excepciones al procedimiento general:**

- a) **Quejas cuyo objeto sea propiciar la respuesta a escritos (TSPR)**

Cuando la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz tenga como causa la presunta ausencia de respuesta, por parte de las Administraciones Públicas de Andalucía, a escritos presentados por la ciudadanía, se estima

aconsejable implementar criterios adicionales de agilización en la tramitación de expedientes.

De este modo, si transcurridos 30 días desde el **TS1R** persistiese la ausencia de respuesta, procederá cancelar la cadena de petición de información con la autoridad o funcionario afectado mediante la generación de un **ICCP** en el que se señalará la oportunidad de evitar una dilación excesiva en la resolución de un asunto de esta índole.

Seguidamente, el Área correspondiente generará una Resolución en la que se parta de la presunción de veracidad de los hechos descritos por la parte promotora de la queja en cuanto a la ausencia de respuesta a sus escritos; ello, teniendo en cuenta la ausencia de argumento de contrario planteado por la Administración afectada.

Por consiguiente, en estos supuestos el flujo de la queja sería el siguiente:

TSPR (30 días)→ TS1R (30 días)→ ICCP → TSR\_

#### **b) Sustitución de reiteros telefónicos por comunicaciones escritas**

En aquellos supuestos en los que en atención al número de organismos afectados en la queja la realización de actuaciones de reitero telefónico (**TC1A** y **TC2A**) puedan provocar disfunciones graves en la gestión de expedientes, las mismas podrán ser sustituidas por comunicaciones escritas.

A este respecto, y sin menoscabo del análisis que proceda realizar de casos particulares, dicha opción estará habilitada en quejas en las que el número de organismos afectados sea superior a 15.

En estos casos, y con la codificación (**TS1A** y **TS2A**), se remitirán las correspondientes comunicaciones escritas reiterando los requerimientos de información efectuados.

#### **c) Réplicas de cancelaciones de peticiones de información**

En aquellos supuestos en los que el número de organismos afectados en la queja sea superior a 15, que tras el Paso 5 se haya entendido oportuno seguir la Opción A y que, en consecuencia, hayan de introducirse diversas actuaciones de cancelación de peticiones de información **ICCP**, podrá actuarse de la siguiente manera:

- En la carpeta de uno de los organismos afectados se insertará una diligencia en la que se de cuenta de la situación del expediente y se justifique el trámite a seguir.
- La diligencia insertada habrá de generar un P/D que será calificado como ICCP.
- Tras ello, tanto la diligencia como las actuaciones que se deriven de ella podrán ser replicadas en los demás organismos afectados.

Cuando concurriesen causas justificadas, el procedimiento descrito podrá seguirse en quejas en las que el número de organismos afectados no sea superior a 15.

#### **d) Tránsitos de la Opción b) a la Opción a)**

Cuando en una queja existan varios organismos afectados, se haya dirigido Advertencia (**TSAV**) a uno o varios de esos organismos y, tras ello, se obtuviese información que se estimara suficiente para emitir un pronunciamiento sobre los hechos objeto de la queja, procederá cancelar las peticiones de información que estén pendientes y, a partir de ahí, generar la actuación de resolución o cierre, según proceda, en atención a la valoración que hubiese merecido la información obtenida.

La cancelación de las solicitudes de informe que estén pendientes de respuesta podrá realizarse conforme al proceso descrito en la letra B) anterior en aquellos supuestos en los que el número de organismos afectados sea superior a 15; ello, sin menoscabo del análisis que pueda efectuarse de supuestos concretos que pudiesen merecer un tratamiento análogo.

#### **e) Quejas repetidas**

Si durante la tramitación de una queja se recibieran otras que describiesen la misma problemática y que afectasen a la misma Administración, procederá señalarlas como “repetidas”, siendo posible acordar la acumulación de expedientes para agilizar la tramitación. (Ver la sección 2.1.1.3.2.d) del Manual).

### **2.1.3. FASE DE RESOLUCIÓN**

Concluida la fase de investigación o en los supuestos en que, antes siquiera del inicio de la fase de investigación se estime que se dispone de la información suficiente para emitir un pronunciamiento sobre el asunto objeto de la queja o fijar un posicionamiento institucional al respecto, procederá evaluar si a la vista de la documentación e información disponible en el expediente se advierte alguna lesión o puesta en peligro de derechos y/o libertades de la ciudadanía.

En tal caso, el Área formulará propuesta de Resolución que habrá de acomodarse a las especificaciones que se indican a continuación.

Asimismo, con respecto a las quejas que tengan por objeto propiciar la respuesta a escritos (**TSPR**), procederá la formulación de propuesta de Resolución cuando concurren las circunstancias descritas en el apartado A) de la sección anterior (Fase de investigación. Excepciones al procedimiento general. Falta de respuesta a escrito TSPR).

Actuaciones (la secuencia dependerá del caso particular):

#### **(a) Respecto de la Administración:**

##### **- Resoluciones**

**TSRG:** Recomendación general. Se insta a la Administración que realice una actuación o adopte un comportamiento determinado.

**TSRS:** Sugerencia. Sin observarse necesariamente un incumplimiento normativo, se sugiere a la Administración que adapte sus criterios interpretativos de las disposiciones de aplicación, que modifique tales disposiciones o que apruebe otras nuevas.

**TSRL:** Recordatorio de deberes legales. A través del mismo se amonesta a la Administración o al funcionario por el incumplimiento, comprobado en el expediente de queja, de un deber u obligación legal. Podrá ir acompañado de otras resoluciones.

**TSRD:** Recordatorio específico del deber legal de las Administraciones Públicas de dar respuesta expresa y en plazo a los escritos que les dirigen los ciudadanos.

**TSRP-TSRR:** Resolución de posicionamiento – Resolución repetida. Este tipo de Resoluciones no tiene por cometido interesar una respuesta de los organismos destinatarios para conocer si aceptan o no una determinada Resolución, sino simplemente trasladar un posicionamiento institucional acerca de una determinada problemática. Considerando este propósito, se prevé que estas actuaciones sean dictadas en quejas iniciadas de oficio, en las que haya un número considerable de organismos afectados (en principio, a partir de 15). Asimismo, toda vez que el contenido de la Resolución de posicionamiento sería uniforme para todos los organismos afectados, se estima que a efectos de cómputo tan sólo procedería identificar una, ya que las demás serían repetidas. De este modo, procede la inserción de una sola actuación TSRP, de tal forma que el resto de resoluciones deberán ser señaladas como TSRR (resolución repetida).

#### **- Impulso a las Resoluciones**

Dejando a salvo los supuestos de TSRP-TSRR que no requieren respuesta, con carácter general el Defensor interesará que por parte de las Administraciones se responda a las Resoluciones dictadas, indicando si las aceptan o no y, en su caso, los fundamentos en los que sustenten su discrepancia.

De este modo, en el supuesto en que no se obtuviese respuesta en el plazo inicialmente previsto, será necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones de impulso.

**TS1I:** Impulso primero a la solicitud de respuesta a la Resolución.

**TC1R:** Contacto telefónico primero para interesar respuesta a la Resolución.

**TS2I:** Impulso segundo a la solicitud de respuesta a la Resolución.

**TSSJn:** Traslado al superior jerárquico, dando cuenta de la falta de respuesta a la Resolución. Se trata de una comunicación informativa, de tal manera que la tramitación de la queja se sigue con el organismo o autoridad a la que se trasladó la Resolución. Se envía junto con el TS2I.

#### **- Recepción de respuesta o cancelación**

**ICCPr:** Cancelación de petición de respuesta a Resolución.

**TERRc:** Recepción de respuesta a Resolución.

**TERRr:** Recepción de respuesta a Resolución en la que la Administración traslada su no aceptación.

**TSSJr:** Traslado al superior jerárquico, en su caso, dando cuenta de la falta de aceptación. Se trata de una comunicación informativa, de tal manera que la tramitación de la queja se sigue con el organismo o autoridad a la que se trasladó la Resolución.

**(b) Respecto de la parte promotora de la queja:**

**TSEI:** Escrito dirigido a la parte interesada informando de actuación seguida en el expediente. Con carácter general, será necesario informar puntualmente a la parte promotora de la queja acerca de todas las actuaciones que se lleven a cabo en el expediente de queja.

**TSPAr:** Petición de alegaciones frente a la respuesta que la Administración haya dado a la Resolución. La misma procederá cuando se estime que la respuesta de la parte interesada resulta necesaria para determinar la procedencia del cierre de la queja y su tipología (aceptación, no aceptación, etc.).

**SIPAr:** Impulso a petición de alegaciones. Procederá dirigirlo una vez transcurridos 30 días desde el envío del TSPAr, siempre y cuando se siga estimando precisa la aportación de las alegaciones.

**ERPAr:** Recepción de alegaciones.

**EPPAr:** Recepción parcial de alegaciones. No responde a todas las cuestiones planteadas. Procederá interesar nuevo escrito de alegaciones en el supuesto en que se siga estimando necesaria la respuesta de la parte interesada en relación con aquellas cuestiones que no hubiesen sido objeto de respuesta.

**ICCPc:** Cancelación de petición de alegaciones la respuesta dada a Resolución.

Secuencia de trámites:

i) La actuación de partida se concretará con la formulación de una Resolución (TSRG, TSRS, etc.) dirigida a la autoridad competente.

Los trámites subsiguientes pueden variar según se reciba o no respuesta de la Administración Pública y en función del contenido de esta.

**- Supuesto de falta de respuesta**

ii) transcurridos 30 días desde la salida de la Resolución sin que se hubiese obtenido respuesta (TERRc - TERRr), se generará una actuación de impulso primero (TS1I).

iii) la falta de respuesta al TS1I merecerá un contacto telefónico TC1R con la autoridad a la que se dirigió la Resolución o, al menos, con alguna persona vinculada a tal autoridad que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración. Dicho contacto telefónico tendrá por cometido la puesta en conocimiento de los hechos objeto de análisis, de la Resolución formulada, del Impulso 1 y de la necesidad de ofrecer respuesta.

El mismo se realizará por alguno de los técnicos del Área encargada de la tramitación de la queja a los 30 días de la fecha en la que se registrara de salida el Impulso 1.

Deberá dejarse constancia de los siguientes aspectos: quién ha llevado a cabo la gestión, la fecha en la que se ha realizado, la persona con la que se ha contactado y el resultado de la misma.

Al objeto de que exista uniformidad de criterio a la hora de entender convenientemente realizado el trámite, este habrá de estimarse cumplido en los supuestos siguientes:

- Cuando el contacto se haya podido realizar, directamente, con la autoridad a la que se dirigió la Resolución.
- Cuando el contacto se haya realizado con alguna persona vinculada a la autoridad en cuestión, que ostente competencias para la resolución del asunto objeto de la queja o para la dación de cuentas sobre lo actuado por la Administración.
- Cuando se hayan realizado, al menos, dos intentos de contacto telefónico con la autoridad, que hayan resultado infructuosos.

iv) Si transcurridos 7 días desde el trámite TC1R persistiese la falta de respuesta, en tal caso procederá dirigir un Impulso 2 (TS2I) a la autoridad a la que se formuló la Resolución y, en su caso, un TSSJn al superior jerárquico dando cuenta de las circunstancias concurrentes.

v) Si pasados 30 días desde el envío del TS2I y, en su caso, TSSJ persistiese la falta de respuesta a la Resolución, en tal caso habrá de deducirse la falta de aceptación de la Administración. De este modo, procederá insertar una actuación de cancelación ICCPr y la consiguiente actuación de cierre (Fase de cierre).

No obstante lo anterior, y para el supuesto en que la persona titular de la Institución lo estimara oportuno, antes de proceder al cierre de la queja, podrá realizarse alguna gestión adicional ante la autoridad o funcionario competente, orientada a obtener respuesta a la Resolución. Dicha actuación deberá ser efectuada por parte del propio titular o del personal que designe de su Gabinete, debiendo quedar constancia en el expediente de queja tanto de la oportunidad de tal gestión como de la actuación llevada a cabo. A tal efecto, procederá insertar una diligencia así como, en su caso, la actuación que se efectúe (contacto telefónico, visita a la Administración, etc.), de la que también deberá informarse a la parte promotora de la queja.

#### **- Supuesto de recepción de respuesta**

En el supuesto en que se recibiese respuesta de la Administración durante el transcurso de los plazos previamente indicados, la misma habrá de analizarse para determinar si supone la aceptación o rechazo de la Resolución (TERRc – TERRr).

La calificación como TERRc únicamente procederá respecto de respuestas aportadas por las Administraciones de las que se derive la aceptación de las Recomendaciones, Sugerencias y/o Recordatorios formulados. En tal caso, será oportuno el tránsito a la fase de cierre.

En el resto de supuestos, la respuesta de la Administración habrá de calificarse como TERRr (Resolución rechazada) que merecerá, bien el traslado al superior jerárquico (caso de que exista), bien el cierre de las actuaciones con esa Administración (fase de cierre).

#### - Posibilidad de petición de alegaciones

En el caso en que se estime necesario conocer la valoración de la parte promotora de la queja acerca de la respuesta facilitada a la Resolución, procederá realizarle un traslado de la misma y una petición de alegaciones (TSPAr).

#### - Impulso a la petición de alegaciones.

Si transcurridos 30 días desde el envío del TSPAr la parte interesada no hubiese facilitado respuesta, procederá dirigirle un impulso a la petición de alegaciones SIPAr siempre y cuando se siga estimando preciso disponer de las mismas.

Si transcurriesen otros 30 días sin obtener respuesta a la petición de alegaciones, procederá cancelarla mediante una actuación ICCPc y pasar a la fase de cierre.

En el supuesto en que se recibiese respuesta a la solicitud de alegaciones dentro de los plazos previamente indicados, procederá determinar si la misma responde o no a todas las cuestiones planteadas. En el supuesto que satisfaga plenamente la solicitud de respuesta, procederá la calificación como ERPAr y el consiguiente tránsito a la fase de cierre. En caso contrario, habrá de interesarse nuevo escrito de alegaciones en relación con aquellas cuestiones que no hubiesen sido objeto de respuesta.

### 2.1.4. FASE DE CIERRE

Una vez concluida a la fase de investigación o, en su caso, la de resolución, procederá acordar el cierre de las actuaciones con la Administración o Administraciones supervisadas.

En el supuesto en que tal cierre suponga la conclusión de las actuaciones en la queja, habrá de remitirse un escrito a la parte promotora dando cuenta de lo actuado e informando del cierre del expediente (conforme a los códigos de actuación que se señalan a continuación).

Ambas actuaciones de cierre, la dirigida a la Administración y la remitida a la parte promotora de la queja, habrán de tener un contenido y significado análogo para garantizar su plena congruencia.

Si por el contrario el cierre con la Administración supervisada no conllevara el cierre del expediente, en tal caso procederá informar a la parte interesada acerca del cierre operado con dicha Administración, prosiguiendo con las actuaciones que se estimen pertinentes.

Al objeto de determinar la procedencia y tipología del cierre, procederá llevar a cabo un análisis valorativo de todas las circunstancias que concurran en la queja, a resultados del cual deberá determinarse la modalidad en la que, en su caso, quepa subsumir el cierre.

**Aceptación.** Esta modalidad alude a los cierres que se deriven de la solución (o principio de solución) del problema o de la aceptación de la Resolución dirigida a la Administración.

**Inclusión en Informe Anual.** En ella se insertan aquellas actuaciones de cierre que requieran ser recogidas en el Informe Anual.

**Detección de causa que impida la continuidad de la tramitación de la queja.** Esta modalidad engloba los cierres que obedezcan a la detección, tras la admisión a trámite

de la queja, de alguna circunstancia análoga a las causas de inadmisión que impida la continuidad de la tramitación del expediente.

**Desistimiento.** Esta modalidad incluye los cierres derivados de la manifestación, por parte del promotor o promotora de la queja, de su voluntad de abandonar el procedimiento; manifestación que puede producirse de manera *expresa* -si la persona declara de manera inequívoca su deseo de que la Institución ponga fin a su intervención en el asunto objeto de queja- o *tácita* -cuando esa voluntad no se manifiesta expresamente pero puede entenderse implícita o deducirse de los actos u omisiones de la persona en cuestión.

Tal como está configurado el procedimiento de tramitación de quejas, el desistimiento tácito (CNCD) solo puede darse en la fase previa a la admisión a trámite de la queja, como se detalla en el epígrafe 2.2.2.1. mientras que el desistimiento expreso puede producirse en cualquier momento de la tramitación del expediente. Si se produce en la fase previa a la admisión a trámite de la queja, se designará con la clave CNDS o CNAS y habrá de estarse a lo previsto en el epígrafe ya mencionado (2.2.2.1); si se produce en una fase posterior a la admisión a trámite de la queja, se designará con la clave **CRDS** y deberán seguirse las indicaciones de este epígrafe.

En aquellos casos en los que la parte promotora de la queja indique que el desistimiento se debe a la resolución del problema que motivó la queja, deberán valorarse cierres más específicos como CAAP, CAAS o CAVS.

**Remisión.** Aquí se insertarán los cierres que lleven aparejado el envío de la queja a otra Administración, organismo o institución que resulte competente.

Actuaciones:

### **Aceptación**

**FAAP:** Cierre con la Administración supervisada. Se estima que el problema ha sido solucionado. Si este consistía, concretamente, en la falta de respuesta a un escrito, deberá utilizarse la clave específica **FAAS**, prevista para los supuestos de silencio.

**CAAP:** Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que el problema ha sido solucionado.

**FAAR:** Cierre con la Administración supervisada. Se estima que ha aceptado la Resolución que se le dirigió. Si esta se refería, concretamente, a la necesidad de dar respuesta a un escrito, deberá utilizarse la clave específica **FARS**, prevista para los supuestos de silencio.

**CAAR:** Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que la Administración ha aceptado la Resolución que se le dirigió.

**FAVS:** Cierre con la Administración supervisada. Se estima que el problema se encuentra en vías de solución.

**CAVS:** Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que el problema se encuentra en vías de solución.

### **Inclusión en Informe**

**FI15:** Cierre con la Administración supervisada. El asunto se remite al Ministerio Público.

**CI15:** Cierre con la parte promotora de la queja. El asunto se remite al Ministerio Público.

**FI18:** Cierre con la Administración supervisada. Se estima que entorpece la labor del Defensor del Pueblo Andaluz, dándose cuenta al Parlamento. Deberá ir precedido de una cancelación de las peticiones de informe cursadas (ICCP).

**TSAE:** Notificación de actitud entorpecedora.

**TSBP:** Inclusión en el BOPA.

**CI18:** Cierre con la parte promotora de la queja. Se estima que la Administración entorpece la labor del Defensor del Pueblo Andaluz, dándose cuenta al Parlamento.

**FI29:** Cierre con la Administración supervisada. No acepta la Resolución que se le dirigió. Se da cuenta al Parlamento. Cuando la no aceptación se deduzca de la falta de respuesta a la Resolución, en tal caso la actuación deberá ir precedida de una actuación de cancelación de la petición de respuesta (ICCP).

**TSTI:** Notificación de inclusión en informe anual.

**CI29:** Cierre con la parte promotora de la queja. La Administración no acepta la Resolución que se le dirigió. Se da cuenta al Parlamento.

### ***Improcedencia de la continuidad de la tramitación***

**FRNI:** Cierre con la Administración. No irregularidad.

**CRNI:** Cierre con la parte promotora de la queja. No irregularidad.

**FRED:** Cierre con la Administración. Envío de denuncia sobre los hechos objeto de queja.

**CREd:** Cierre con la parte promotora de la queja. Envío de denuncia sobre los hechos objeto de la misma.

**FRJP:** Cierre con la Administración. Asunto jurídico-privado.

**CRJP:** Cierre con la parte promotora de la queja. Asunto jurídico-privado.

**FRPT:** Cierre con la Administración. La tramitación de la queja podría irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

**CRPT:** Cierre con la parte promotora de la queja. La tramitación podría irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

**FRSC:** Cierre con la Administración. Sin competencia. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja excedan del ámbito competencial del DPA y la queja no sea susceptible de remisión.

**CRSC:** Cierre con la parte promotora de la queja. Sin competencia. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja excedan del ámbito competencial del DPA y la queja no sea susceptible de remisión.

**FRSR:** Cierre con la Administración. Falta de recurso de la parte interesada ante la Administración competente.

**CRSR:** Cierre con la parte promotora de la queja. Falta de recurso ante la Administración competente.

**FRSI:** Cierre con la Administración. Sub iudice. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja estén pendientes de resolución judicial.

**CRSI:** Cierre con la parte promotora de la queja. Sub iudice. Procederá en aquellos supuestos en los que los hechos objeto de la queja estén pendientes de resolución judicial.

**FRDT:** Cierre con la Administración. Discrepancia técnica con respecto a la Resolución dirigida.

**CRDT:** Cierre con la parte promotora de la queja. Discrepancia técnica de la Administración con respecto a la Resolución que le fuera dirigida.

### ***Desistimiento***

**FRDS:** Cierre con la Administración. Desistimiento expreso de la parte promotora de la queja.

**CRDS:** Desistimiento expreso de la parte promotora de la queja

Si la parte promotora especifica el motivo del desistimiento, debe valorarse la posibilidad de introducir actuaciones de cierre más específicas: **CAAP/CAAS/CAVS** y **FAAP/FAAS/FAVS**

### ***Remisión***

**FCRDO:** Cierre con la Administración. La queja se remite a otra Administración, organismo o institución.

**CCRDO:** Cierre con la parte promotora de la queja. El expediente se remite a otra Administración, organismo o institución.

### **Secuencia de trámites:**

Remisión a la Administración del escrito de cierre que proceda, con la codificación adecuada.

En el supuesto en que se acuerde además el cierre del expediente, procederá remitir a la parte promotora de la queja escrito de cierre, con la codificación adecuada y congruente con el/los demás cierres operados.

Si no se fuera a acordar el cierre de la queja, habrá de remitirse a la parte interesada escrito informando del cierre enviado a la Administración (TSEI), prosiguiendo con el resto de actuaciones que procedan en el expediente.

## **Capítulo 2.2. DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN**

### **2.2.1. FASE DE ADMISIÓN / INADMISIÓN A TRÁMITE**

#### **2.2.1.1. Alta de queja**

El acuerdo de alta de una queja por el Área de Mediación puede producirse como resultado de una iniciativa propia de la Institución (de oficio) o de la solicitud de un tercero (a instancia de parte).

##### **2.2.1.1.1. De oficio**

Si el Defensor tuviera conocimiento de circunstancias de las que pudiera derivarse la lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de la ciudadanía cuya defensa tiene encomendada podrá acordar la incoación de un expediente de queja por iniciativa propia, así como su tramitación por el procedimiento de mediación cuando considere que este mecanismo de intervención puede ser el más adecuado para la resolución de la cuestión de fondo.

##### Actuaciones y secuencia de trámites:

Básicamente, deberá seguirse el mismo proceso que se describe en la sección 1.1.1.1 del Manual para el supuesto de propuesta de apertura de una queja de oficio para su tramitación por el procedimiento de supervisión. Este proceso se estructura en dos fases: (i) la propuesta de apertura de la actuación de oficio, mediante un expediente del tipo “asunto general”, y una vez aceptada la propuesta, en su caso, (ii) la fase de tramitación de la queja de oficio.

En la sección mencionada se detallan las diferentes opciones de tramitación del asunto general en función de las circunstancias en que se plantee la propuesta; esto es, según sea necesario realizar actuaciones de investigación previas a la propuesta formal de apertura de queja de oficio o se disponga ya de toda la información necesaria para plantear formalmente la propuesta al Defensor, en cuyo caso procederá el cierre directo del expediente, pudiendo incluso avanzarse actuaciones propias de la queja de oficio para que se validen juntamente con la propuesta y se trasladen automáticamente al nuevo expediente.

Las diversas opciones de tramitación en función de las circunstancias del caso concreto se mantienen para las propuestas de actuación de oficio que puedan impulsarse desde el Área de Mediación, con las especialidades propias de este procedimiento de intervención. En este sentido, debe tenerse en cuenta que las funciones de las adjuntías serán asumidas por el Defensor en los expedientes del Área de Mediación y que para la tramitación del asunto general estarán disponibles las actuaciones específicas del procedimiento de mediación.

##### **2.2.1.1.2. A instancia de parte**

A partir de la recepción de una comunicación dirigida a la Institución por terceros y decretada directamente para el Área de Mediación o bien derivada a esta por el Área para la que se hubiera decretado inicialmente por razón de la materia, el Asesor o Asesora de Área la evaluará para determinar si efectivamente se trata de una queja susceptible de tramitarse por el procedimiento de mediación.

En caso afirmativo, el Asesor/a responsable del Área de Mediación la dará de alta como queja nueva, lo que llevará aparejada la codificación de tal documento como **1000** y la

asignación automática de un número de expediente de queja, así como la generación automática del acuse de recibo correspondiente.

En caso contrario, el Asesor/a responsable del Área de Mediación la devolverá a la Secretaría General para su nueva decretación o la remitirá al Área que estime competente para tramitarla por razón de la materia.

Si la entrada versara sobre un asunto de la competencia del Área de Mediación pero no mereciera la consideración de queja, el Asesor/a de Área la dará de alta como consulta o como asunto general.

Finalmente, si la entrada versara sobre un asunto de su competencia pero debiera incorporarse a algún expediente ya tramitado o en tramitación, el Asesor/a de Área llevará a cabo directamente la incorporación o, en su caso, la remitirá al Registro General solicitando la incorporación a dicho expediente.

Actuaciones y secuencia de trámites: véase la sección correspondiente del Capítulo 2.1, relativo al procedimiento de supervisión.

### **2.2.1.2. Admisión / Inadmisión a trámite**

#### **2.2.1.2.1. En quejas promovidas de oficio**

La apertura de una queja de oficio por el Área de Mediación llevará aparejada su admisión a trámite.

#### **2.2.1.2.2. En quejas iniciadas a instancia de parte**

Tras el alta de la queja, el Área de Mediación valorará si la misma puede ser admitida a trámite. Para ello se analizará si concurren los requisitos de carácter general que establece la Ley del DPA para determinar la admisión a trámite de una queja, así como los presupuestos específicos para que un asunto pueda considerarse susceptible de mediación por el DPA.

En cuanto a los requisitos de carácter general, que se examinan en la sección 2.1.1.3. del Capítulo anterior, hay que señalar determinadas peculiaridades del procedimiento de mediación. Concretamente, debe tenerse en cuenta que la existencia de un proceso judicial en tramitación sobre el mismo asunto que se plantea la queja -circunstancia que sería causa de inadmisión a efectos del procedimiento de supervisión- no será causa de inadmisión automática a efectos de mediación. Esto es, si no concurre ninguna otra causa de inadmisión y se dan los presupuestos necesarios para que el asunto pueda considerarse mediable, la queja podrá admitirse aunque el objeto de la misma esté pendiente de resolución judicial y seguirse en paralelo el procedimiento de mediación para intentar el acuerdo en tanto no se dicte sentencia.

Con respecto a los criterios específicos de admisión de una queja para su gestión por mediación, el Área competente comprobará en primer lugar que se da alguno de los presupuestos básicos para valorar la mediación en un caso concreto -esto es, que se trate de una queja colectiva o que la persona que la promueve haya solicitado expresamente la mediación del DPA- y examinará detenidamente los aspectos subjetivos y objetivos del caso concreto para determinar si se trata de un asunto mediable.

Seguidamente se enumeran las principales circunstancias cuya concurrencia en un caso concreto será relevante a efectos de valorar la posibilidad de someter el caso al procedimiento de mediación del DPA:

- la existencia de una pluralidad de partes afectadas;
- la importancia de preservar la relación existente entre las partes y/o la necesidad de garantizar la continuidad de esa relación en el futuro;
- la dificultad para comprender los intereses reales de las partes implicadas o la presumible existencia de intereses ocultos;
- la complejidad del asunto objeto de queja;
- que el asunto requiera una rápida intervención;
- que se trate de un asunto sobre el que el DPA haya dictado ya una resolución pero la Administración se resista a aceptarla o bien a cumplirla pese a haberla aceptado formalmente;
- que haya indicios para pensar que la resolución del caso en términos de estricta legalidad podría no resultar equitativa o justa.

Estos mismos criterios son los que deben tener en cuenta las Áreas para determinar si puede ser aconsejable derivar a mediación una queja que se les haya asignado en principio por razón de la materia. Si se dan varias de las circunstancias expuestas en un caso concreto, puede tratarse de un asunto en el que la mediación sea el procedimiento más aconsejable de intervención, por lo que deberá derivarse al Área de Mediación para que pueda valorar tal posibilidad.

El protocolo de derivación variará según la fase del procedimiento en que se ponga de manifiesto esta circunstancia: si es antes del alta de queja por el Área que la tuviera asignada por razón de la materia, bastará con que el Asesor/a de Área la devuelva a la Secretaría General para que se decrete de nuevo, como se describe en la sección 1.2.2. del Título 1, relativa a posibles reconsideraciones previas al alta de expediente; si la necesidad de derivación al Área de Mediación se planteara una vez dada de alta la queja por el Área que la tuviera inicialmente asignada por razón de la materia, deberá generarse la propuesta correspondiente, conforme al protocolo que se describe en el Capítulo 3 de este mismo Título, referido a la posible reconsideración del procedimiento de intervención durante la tramitación de un expediente de queja.

El análisis de admisibilidad a trámite de una queja por parte del Área de Mediación puede conducir a:

- a) Solicitar información adicional a la persona promotora de la queja (TSADm), si se considera necesario ampliar los datos facilitados para poder concluir el análisis de admisibilidad de la queja.
- b) Acumular la queja a otra planteada previamente, si se constata que en otro expediente de mediación se está tratando el mismo asunto o un asunto similar con la misma Administración Pública, circunstancia que puede hacer aconsejable tratar estos asuntos conjuntamente en el mismo proceso de mediación.

Para que esta relación específica entre expedientes de mediación quede registrada en la aplicación, deberá informarse el tipo de relación correspondiente (quejas “asociadas”) en la ficha del expediente. Este tipo de relación permitirá replicar automáticamente las actuaciones que se realicen con la Administración o Administraciones Públicas implicadas en los expedientes asociados y personalizar las comunicaciones dirigidas al resto de partes intervinientes en el proceso.

c) La inadmisión de la queja por el Área de Mediación, bien sea por alguna de las causas generales de inadmisión o por comprobarse, tras el alta del expediente, que en realidad no se trata de un asunto mediable.

En el primer caso deberá cerrarse la queja con alguno de los códigos correspondientes a los supuestos de inadmisión que se detallan en el Capítulo anterior (CN\_ \_).

En el segundo, se cerrará el expediente con la clave **CNmP** (rechazo de la intervención por mediación) sin perjuicio de que, si se considera oportuno valorar la posibilidad de iniciar actuaciones de supervisión, el Área de Mediación pueda coordinarse con el Área competente por razón de la materia para que examine esta posibilidad y, si esta lo estima procedente, abra un nuevo expediente de queja (mediante el trámite de alta por documento registrado) para iniciar actuaciones de supervisión.

d) La admisión a trámite de la queja por el Área de Mediación (TSAT), en cuyo caso proseguirán las actuaciones propias del procedimiento de mediación.

Para garantizar la flexibilidad y adaptabilidad del procedimiento a las particularidades de cada caso concreto, que constituyen una exigencia básica en todo proceso de mediación, se permitirá realizar la admisión a trámite de la queja de manera autónoma o bien conjuntamente con otras actuaciones, lo que facilitará, además, que se agilice el proceso.

Así, la comunicación de admisión a trámite irá generalmente acompañada de la propuesta de mediación (**TSPM**). Ello con carácter general y sin perjuicio de la posibilidad de realizar separadamente estas actuaciones o de reducir la segunda a trámite interno cuando proceda (por ejemplo, cuando la petición de mediación la hubiera planteado desde el principio la persona promotora de la queja).

La propuesta de mediación incluirá, generalmente, la invitación a participar en una sesión informativa sobre el procedimiento de mediación y puede avanzarse en ella incluso la propuesta de celebración de la reunión de mediación en una fecha concreta para el supuesto de aceptarse la mediación (**TPCRm**), con lo que se entraría de lleno en la siguiente fase del procedimiento.

#### Actuaciones:

**TSAC:** Comunicación de acumulación de la queja a otro expediente sobre el mismo asunto y que se esté tramitando por mediación; esto es, cuando se identifiquen quejas “asociadas”.

**CN\_ \_/CNmP:** Inadmisión de la queja por alguna de las causas generales (claves comunes al procedimiento de supervisión) o inadmisión específica para su tramitación por mediación (CNmP).

**TSAT:** Admisión a trámite de la queja. Esta actuación podrá agruparse con las siguientes a partir de una misma comunicación.

**TSPM:** Propuesta de mediación formulada por el Área a las partes.

**TPCRm:** Convocatoria de reunión para iniciar la fase de mediación.

La secuencia de actuaciones en esta fase puede ser muy diversa, en tanto que deberá adaptarse a las especificidades del caso concreto, según la conveniencia u oportunidad de agrupar actuaciones para agilizar el proceso. En todo caso, conviene destacar la operativa de la clave **TSSI** (invitación a sesión informativa), que se detalla en la sección siguiente.

### 2.2.2. FASE INFORMATIVA

Como se ha indicado en el epígrafe anterior, la comunicación de admisión a trámite de la queja llevará generalmente aparejada la propuesta de mediación y esta incluirá como regla general una propuesta de sesión informativa previa. Esta sesión informativa se producirá citando a todas las partes antes de iniciar el proceso de mediación, para entablar una comunicación directa con ellas y facilitarles información lo más completa y clara posible sobre la naturaleza, características y objetivos del proceso, así como para responder a las dudas que se les puedan plantear antes de decidirse a participar en él. Será tras la sesión informativa cuando las partes podrán manifestar su voluntad de iniciar el proceso mediador.

Esta invitación podrá dirigirse a la persona promotora de la queja, quien puede no haberse planteado en principio la mediación como mecanismo apto para gestionar el conflicto con la Administración Pública o incluso desconocer en qué consiste esta herramienta de resolución de conflictos, si bien lo más habitual será que vaya dirigida a la Administración o Administraciones Públicas concernidas por la queja. Estas podrán decidir si toman parte o no en el proceso de mediación propuesto por la Institución, pero deben en todo caso atender la invitación a la primera sesión informativa sobre el proceso (art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del DPA).

La sesión informativa puede llevarse a cabo de manera presencial, sea en la sede de la Institución, de la Administración Pública correspondiente o en un espacio cedido por terceros en virtud de convenio o acuerdo a tal efecto con el Defensor; o de manera más informal, mediante comunicación telefónica, si así lo exigen las circunstancias del caso y el Área de Mediación lo considera oportuno. Además, de nuevo según las circunstancias del caso, puede plantearse una sesión informativa conjunta para todas o algunas de las partes implicadas o bien optarse por sesiones privadas con cada una de ellas por separado.

Una vez completado este trámite informativo, sea con todas o solo algunas de las partes, conjunta o separadamente y mediante reuniones o conversaciones telefónicas, la posibilidad de continuar con el proceso dependerá de la voluntad de las partes de sentarse a dialogar en el espacio imparcial y seguro que les ofrece la Institución.

En las quejas con solo dos partes implicadas, ambas deberán aceptar la mediación para que pueda ponerse en marcha el proceso. Cuando haya una pluralidad de sujetos en una o ambas posiciones -ya sea por la existencia de varios promotores o de varias Administraciones Públicas implicadas- y no todos los sujetos acepten la propuesta, el Área de Mediación valorará la viabilidad de continuar el proceso solo con las partes que hayan aceptado la propuesta de mediación.

Actuaciones (susceptibles de utilizarse tanto con la Administración Pública concernida como con la parte promotora de la queja, en su caso):

**TSSI:** invitación a participar en una sesión informativa sobre el proceso de mediación. Generalmente, esta invitación se incorporará al texto de la comunicación de admisión de la queja a trámite y propuesta de mediación (TSPM), por lo que no aparecerá como actuación independiente en el histórico de actuaciones.

Ello no obstante, debe tenerse en cuenta su existencia como actuación autónoma en un supuesto concreto, en el que adquiere especial relevancia; concretamente, en el supuesto en que la Administración declinara participar en la sesión informativa, bien sea mediante respuesta expresa o por falta de respuesta a la invitación. En este caso, la actuación TSPM deberá recalificarse como TSSI. De este modo, podrán distinguirse los casos en que la Administración Pública rechaza la propuesta de mediación tras asistir a la sesión informativa de aquellos otros en los que ni siquiera habría atendido la obligación de asistir a la sesión informativa.

**TSMR:** Reitero de la propuesta de mediación. Podrán emitirse tantos reiteros como se estime oportuno, conforme a los siguientes plazos orientativos: para el primer reitero tras el TSPM, 30 días naturales sin respuesta; y para los sucesivos, 15 días naturales desde el reitero anterior. En caso de no recibirse respuesta expresa una vez realizados los reiteros oportunos, procederá cancelar la cadena de petición (ICCP) y cerrar el expediente con la clave que corresponda.

**ERPM:** Rechazo expreso de la propuesta de mediación por cualquiera de las partes. Cuando un asunto implique a una pluralidad de partes y la mediación sea rechazada por alguna/s de ellas, el Área de Mediación valorará la viabilidad de continuar el proceso con las partes que hubieran aceptado la mediación. Si alguna de las partes que se considere imprescindible para llevar a cabo la mediación hubiera rechazado la propuesta, deberá procederse al cierre del expediente.

**EAPM:** Aceptación de la petición de mediación, en cuyo caso se abrirá la fase de mediación propiamente dicha.

**TPCRm:** Convocatoria de reunión para iniciar la fase de mediación. Como hemos visto, esta actuación puede realizarse juntamente con la propuesta de mediación e incluso a partir de la comunicación de la admisión a trámite de la queja. Como regla general, la convocatoria de reunión deberá enviarse en el plazo de 7 días naturales desde la aceptación de la mediación. No obstante, este plazo general podrá reducirse o ampliarse en función de las circunstancias del caso y de las necesidades de las partes.

#### Secuencia de trámites

Dependerá de la respuesta de las partes a la propuesta de mediación de la Institución:

#### Opción A (rechazo de la propuesta de mediación):

Cuando todas o alguna de las partes que se estime imprescindible para llevar a cabo el proceso rechace la propuesta de mediación, bien por rechazarla expresamente (**ERPM**) o bien por falta de respuesta a la propuesta y al reitero de la misma (**TSPM – TSMR**), procederá cancelar las propuestas de mediación que, en su caso, se hubiesen cursado a las demás partes (**ICCPm**) y dar por concluido el proceso de mediación con la clave de cierre correspondiente.

Si la no conformidad con la propuesta de mediación fuese manifestada por una parte que no se estime imprescindible para llevar a cabo la mediación, procederá la cancelación de actuaciones (ICCPm) con esa parte en concreto, pudiendo iniciarse el proceso con el resto de partes implicadas si el Área de Mediación lo considera viable.

Así pues, en el supuesto de rechazo de la propuesta de mediación, el flujo sería el siguiente:

TSPM (30 días)→ TSMR (15 días)\*→ ERPM\*\* (7 días)→ ICCPm\*\*\*→ (código de cierre)

\* Posibilidad de dirigir múltiples TSMR

\*\* Tener en cuenta que si el rechazo de la mediación proviene de la Administración, en este punto deberá recalificarse la actuación TSPM como TSSI, para dejar constancia en la aplicación de que no se habría cumplido la obligación de atender al menos la sesión informativa.

\*\*\*ICCPm, en su caso

Opción B (aceptación de la propuesta de mediación):

**Paso 1B:** cuando todas las partes que se estime imprescindibles para llevar a cabo la mediación manifiesten su conformidad con dicha propuesta de intervención (EAPM), podrá iniciarse la fase de mediación propiamente dicha.

**Paso 2B:** si se hubiesen cursado propuestas de mediación a otras partes implicadas en el asunto pero que no se considere imprescindibles para la viabilidad del proceso, podrán ser rechazadas (calificándose como ERPM) o canceladas (ICCPm) si no fueran atendidas. Ello no impedirá que pueda seguir impulsándose el proceso si se obtiene la aceptación de las partes que se consideren imprescindibles para garantizar su viabilidad.

**Paso 3B:** aceptada la propuesta de mediación por las partes que se estime imprescindibles para la viabilidad del proceso, se les trasladará la convocatoria de reunión para llevar a cabo la sesión de mediación propiamente dicha (TPCRm). Si las partes hubiesen convenido ya una fecha con ocasión de la aceptación de la propuesta de mediación, podrá obviarse el trámite.

**Paso 4B:** transcurridos 15 días desde la salida de la convocatoria de reunión (TPCRm) sin que se hubiese obtenido respuesta, se podrán generar múltiples reiteros.

Por consiguiente, en el supuesto de aceptación de la mediación, el flujo sería el siguiente:

TSPM (30 días)→ TSMR\* (15 días)→ EAPM (7 días)→ TPCRm (7 días)

\* Posibilidad de dirigir múltiples TSMR

### 2.2.3. FASE DE MEDIACIÓN

En el supuesto de aceptación de la mediación, bien sea por todas las partes implicadas en el asunto objeto de queja o bien por aquellas que se considere imprescindibles para la viabilidad del proceso, podrá llevarse a cabo la mediación propiamente dicha.

En esta fase, que constituye el núcleo esencial del proceso, se celebrarán la reunión o reuniones que las partes, siempre acompañadas por los Asesores o Asesoras de Mediación

de la Institución, estimen necesarias para intentar alcanzar un acuerdo que satisfaga al máximo nivel posible los diferentes intereses en juego.

Una vez celebrada la sesión o sesiones de mediación correspondientes, el Asesor o Asesora del Área de Mediación que haya intervenido en el proceso elaborará el resumen correspondiente a cada reunión, del cual se dejará constancia en el expediente mediante un trámite interno (**IRRM**).

Finalizada la sesión o sesiones de mediación que se consideren oportunas para impulsar el proceso, se trasladarán las conclusiones a las partes (**TPCM**) para que formulen las consideraciones que estimen necesarias.

Si se obtiene una respuesta total (**ERTCm**), podrá pasarse a la fase de cierre sin más actuaciones. Si se obtuviera una respuesta parcial (**ERPCm**), podrá impulsarse el trámite de traslado de conclusiones (**SIPAm**) para requerir una ampliación de la respuesta.

Si fuera necesario solicitar una ampliación de datos tras el traslado de las conclusiones del proceso podrá realizarse la actuación correspondiente (**TSADm + TSIAm** si fuera necesario impulsar el trámite). La respuesta recibida podrá calificarse como parcial (**EPADm**) o total (**ERADm**) e incluso dar lugar a un nuevo **TPCRm**. En caso de falta de respuesta, procederá cancelar la cadena de petición y pasar a la fase de cierre, sin perjuicio de la posibilidad de reconsiderar en este punto la derivación del asunto o de determinado aspecto del mismo al procedimiento de supervisión.

Dado que en este supuesto se habrían llevado a cabo ya actuaciones relevantes de mediación, lo procedente sería que el Área de Mediación planteara la propuesta de supervisión al Área competente por razón de la materia y, de aceptarla esta, se abriera un nuevo expediente de queja para tramitar por supervisión (mediante el mecanismo de alta por documento registrado, como se expone en la sección 2.3.2. del Capítulo siguiente).

### Actuaciones

**IRRM:** Actuación interna en la que se recogerán los asuntos tratados en la reunión o reuniones de mediación.

**IPMI:** Incorporación de una parte a la mediación iniciada o en curso. En esta fase podría resultar necesario incorporar al proceso a alguna parte más. Esta incorporación se registraría mediante la actuación interna IPMI. No debe confundirse este supuesto con el de acumulación de quejas relacionadas con un mismo objeto y tramitadas por mediación. En este último caso, se trata de expedientes diferentes, aunque relacionados, mientras que la actuación IPMI presupone la necesidad de incorporar una nueva parte al expediente en curso, generalmente para garantizar la viabilidad de la mediación.

**TPCM:** Traslado de la propuesta de conclusiones a las partes, interesando respuesta. Su envío se realizará en el plazo de 10 días naturales desde la celebración de la reunión final.

**ERPCm:** Respuesta parcial al traslado de conclusiones.

**SIPAM:** Impulso a la solicitud de respuesta a las conclusiones. Podrán dirigirse tantos como se estimen oportunos. Procederá su remisión una vez hayan transcurrido 15 días naturales desde la remisión del impulso anterior.

**ERTCm:** Respuesta al traslado de conclusiones.

**TSADm – EPADm – TSIAM – ERADm:** trámite de solicitud de ampliación de datos en la fase de mediación, con respuesta total o parcial y posibilidad de impulso.

**ICCPm:** Cancelación del impulso de la cadena de petición.

Además, podrán insertarse actuaciones genéricas del procedimiento de supervisión como TEEI, TSOE, entre otras.

Secuencia de trámites:

**Paso 1:** celebrada la reunión de mediación, se realizará el resumen de la misma, que podrá registrarse como actuación interna (IRRM).

**Paso 2:** en el supuesto en que fuese necesario celebrar nuevas reuniones de las partes, se les dirigirán nuevas convocatorias (TPCRm), en las que se dará cuenta de los avances realizados hasta ese momento. Estas nuevas convocatorias podrán ser reiteradas una vez transcurridos 15 días desde su envío sin que se haya obtenido respuesta. De dichas reuniones se dejará registrado el correspondiente resumen (IRRM).

**Paso 3:** cuando tras las reuniones oportunas se obtenga una propuesta de acuerdo, total o parcial, se someterá a la valoración de las partes mediante el trámite de traslado de conclusiones (TPCM), que deberá formalizarse en el plazo de 10 días naturales desde la reunión en que se haya alcanzado el principio de acuerdo.

**Paso 4:** transcurridos 15 días naturales desde el traslado de conclusiones sin que se hubiese obtenido respuesta o cuando esta fuese parcial (ERPCm) se podrán generar múltiples impulsos a la petición de respuesta (SIPAm).

**Paso 5:** cuando las partes faciliten respuesta completa al TPCM, esta se registrará como ERTCm, dando paso a la finalización del proceso de mediación.

**\*ICCPm:** si durante la tramitación de la mediación alguna de las partes desistiera de su decisión de participar en el proceso, no respondiera al traslado de la convocatoria de reunión (TPCRm o reiteros) o al traslado de las conclusiones del proceso (TPCM – SIPAm), procederá cancelar la cadena correspondiente (ICCPm) y dar por finalizado el proceso de mediación, bien sea con esa parte -si su intervención no es imprescindible para continuar con el proceso- o con todas -si fuera imprescindible la intervención de la parte que se retira del proceso una vez iniciado este.

**\*IPMI:** a la inversa, si fuera necesario incorporar a un nuevo sujeto al proceso de mediación en esta fase, se dejará constancia de ello mediante esta actuación interna.

El flujo, en caso de celebrarse la mediación propiamente dicha, sería el siguiente:

IRRM y TPCM\* (15 días)→ ERPCm - SIPAm\*\* (15 días)→ ERTCm (7 días)→ Fase de cierre

\* Posibilidad de dirigir nuevos TPCRm si fuera necesario celebrar más sesiones de mediación

\*\* Posibilidad de dirigir múltiples SIPAm

#### 2.2.4. FASE DE CIERRE

Concluida la fase de mediación propiamente dicha, se dará por finalizado el proceso y se cerrará el expediente con la clave que corresponda en función de su resultado. Además de las claves de cierre que se detallan en el Capítulo anterior, que estarán disponibles para ambos procedimientos, podrán emplearse las siguientes claves de cierre específicas del procedimiento de mediación:

**CAmAT / FAmAT:** Cierre con acuerdo total. Cierre de la mediación a través del cual se comunica a las partes (interesado y organismos) que se ha alcanzado un acuerdo total sobre los aspectos controvertidos que se contemplaban en la queja.

**CAmAP / FAmAP:** Cierre con acuerdo parcial. Cierre de la mediación a través del cual se comunica a las partes (interesado y organismos) que se ha alcanzado un acuerdo no total, pero que resuelve al menos parte del conflicto reflejado en la queja.

**CAmNB / FAmNB:** Cierre por negociación bilateral. Comunicación remitida a las partes a través de la cual se informa de la conclusión de la mediación a resultados de un acuerdo alcanzado entre ellas de iniciar negociaciones sin necesidad de intervención del Defensor.

**CRmSA / FRmSA:** Cierre por mediación intentada sin acuerdo. Cierre de la mediación a través del cual se comunica a las partes (interesado y organismos) que a pesar de la celebración de las sesiones de trabajo, no ha sido posible alcanzar un acuerdo que solviente el conflicto.

**CRmSE / FRmSE:** Cierre por mediación intentada sin efecto. Cierre de la mediación a través del cual se comunica la imposibilidad de llevar a cabo la mediación al haberse rechazado tal opción por todas o por alguna de las partes afectadas.

**CRSOM / FRsOM:** Cierre por otros motivos, no previstos entre los supuestos con clave de cierre específica.

**CSUSP / FSUSP:** Cierre por suspensión de las actuaciones de mediación. El Área de Mediación hará seguimiento de los expedientes cerrados con esta clave provisional, para reabrirlos si fuera viable retomar el proceso de mediación o para cerrarlos con la clave que sea procedente una vez finalizado el seguimiento. La suspensión y el seguimiento correspondiente se mantendrán por un plazo de seis meses como regla general, salvo que las partes establezcan un plazo de suspensión inferior o que el Área de Mediación considere oportuno reducirlo o ampliarlo en atención a las circunstancias del caso concreto y a las necesidades que manifiesten las partes.

## Capítulo 2.3. RECONSIDERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN

Como se ha expuesto anteriormente, el Área para la que se haya decretado inicialmente una queja tiene la posibilidad de traspasar la misma a otra Área si considera que puede haberse producido un error en la decretación. Este traspaso sería previo al alta de queja y ya ha sido convenientemente examinado en la sección correspondiente del Manual.

Ahora bien, cabe la posibilidad de que la necesidad o conveniencia de traspasar una queja a otra Área se ponga de manifiesto cuando la queja ha sido ya dada de alta; esto es, una vez iniciada la tramitación del expediente en un Área determinada. El traspaso de una queja entre las Áreas de la Institución especializadas por materias no altera el procedimiento de intervención del Defensor, que será el de supervisión (o Intermediación, en su caso). Sin embargo, la derivación de una queja de cualquiera de las Áreas especializadas por materias al Área de Mediación o a la inversa comporta la modificación del procedimiento de intervención del Defensor en el asunto, por lo que en este caso deberán seguirse determinadas actuaciones específicas según el supuesto de que se trate.

### 2.3.1. Supuesto de traspaso a mediación

El proceso para derivar a mediación un expediente que en principio se había asignado y dado de alta en un Área determinada por razón de la materia y que, por tanto, iba a tramitarse por el procedimiento de supervisión, puede iniciarse mediante Propuesta o Solicitud, según el Área de la que parta la iniciativa:

- a) Propuesta de Mediación: si una de las Áreas especializadas por materias se plantea la necesidad o conveniencia de derivar a mediación una queja que ya habría sido dada de alta en el Área, debe formular la propuesta en este sentido al Área de Mediación (mediante la actuación interna **ImPM**).
- b) Solicitud de Mediación: si el Área de Mediación considera que puede ser necesario o conveniente derivar a mediación una queja dada de alta en alguna de las Áreas especializadas por materias y estima oportuno solicitar dicha derivación al Área, debe formular la solicitud correspondiente (mediante la actuación interna **ImSM**).

Una vez formulada la Propuesta o Solicitud de Mediación, el Área que la reciba dispondrá del plazo de tres días hábiles para aceptarla o rechazarla, con los efectos que se detallan a continuación.

#### Actuaciones

**DLGm:** diligencia con la que el Asesor/a de Área o técnico que desee introducir una Propuesta o Solicitud de Mediación en un expediente determinado deberá plantear su iniciativa. Una vez validada por el Asesor/a de Área correspondiente, se generará la actuación ImPM o ImSM, según proceda, y se remitirá notificación al Asesor/a del Área destinataria de la propuesta o solicitud, así como a la Adjuntía correspondiente.

**ImPM:** Propuesta interna de Mediación, formulada por el Área que, habiendo dado de alta en una queja por razón de la materia, se plantea la necesidad o conveniencia de derivarla a mediación. La actuación se generará a partir de la diligencia de inicio de mediación a la que se ha hecho referencia (DLGm).

**ImSM:** Solicitud interna de Mediación, formulada por el Área de Mediación para que el Área que tiene en principio asignada la queja por razón de la materia valore la necesidad o conveniencia de derivarla a mediación. La actuación se generará a partir de la diligencia de inicio de mediación a la que se ha hecho referencia (DLGm).

**ImRDM:** Rechazo de la Diligencia de inicio de Mediación (con independencia de que se trate de Propuesta o Solicitud). Deberá dejarse constancia de los motivos que sustentan el rechazo.

**ImADM:** Aceptación de la Diligencia de inicio de Mediación (con independencia de que se trate de Propuesta o Solicitud).

#### Secuencia de trámites

Emitida la propuesta o solicitud de mediación (**ImPM / ImSM**), el Área receptora dispone de tres días hábiles para valorar las circunstancias del caso y aceptar la derivación de la queja (**ImADM**) o rechazarla (**ImRDM**).

La realización del trámite de aceptación o rechazo de la diligencia interna de mediación será imprescindible para poder continuar con la tramitación de la queja. No obstante, ello no impedirá la inserción de actuaciones susceptibles de introducirse en cualquier momento de la tramitación conforme a lo previsto en el presente Manual.

*(a) En el supuesto de rechazo (ImRDM):* una vez validada la actuación por el Asesor/a de Área correspondiente, se notificará el rechazo a operadores, técnico/a, Asesor/a de las Áreas implicadas y Adjuntía correspondiente.

El expediente de queja permanecerá en el Área que lo tuviera asignado inicialmente por razón de la materia pero, si persistiese la diferencia de criterio entre las Áreas implicadas, se elevará el caso a la Dirección de la Institución y su titular resolverá la discrepancia.

*(b) En el supuesto de aceptación de la diligencia de mediación (ImADM):* una vez validada la actuación por el Asesor/a de Área correspondiente, se producirá el traspaso automático de la queja, del Área de origen al Área de Mediación. Se notificará la aceptación y el traspaso del expediente a operadores, técnico/a, Asesor/a de las Áreas implicadas y Adjuntía correspondiente.

Una vez notificada la aceptación de la propuesta de mediación a la Adjuntía que tuviera inicialmente asignada la queja, la aplicación modificará automáticamente el tipo de intervención, que pasará a ser la mediación, y señalará a la persona titular de la Institución como adjunto/a responsable de la dirección del expediente.

### **2.3.2. Supuesto de traspaso a supervisión**

Puede suceder también que en una queja dada de alta inicialmente por el Área de Mediación deba reconsiderarse posteriormente. Ello puede responder a causas diversas, de las que deberá dejarse constancia en el expediente. Además, debe tenerse en cuenta que las actuaciones a realizar serán diferentes según la fase de tramitación en que se encuentre el procedimiento de mediación al plantearse la necesidad o conveniencia de su derivación a Supervisión, como se expone seguidamente.

a) Si todavía no se hubieran realizado actuaciones dirigidas a las partes en el procedimiento de mediación, bastará con que el Área de Mediación inserte la actuación interna de rechazo de la intervención (**Irim**).

b) Si ya se hubieran realizado actuaciones significativas en el procedimiento de mediación cuando se plantea la necesidad o conveniencia de derivar el caso a supervisión, el Área de Mediación dejará constancia de los motivos que hayan llevado a esta reconsideración, lo comunicará al Área competente por razón de la materia para que valore la posibilidad de iniciar actuaciones de supervisión y cerrará el expediente (no se prevé una clave específica en principio, por lo que podría emplearse la actuación de cierre por otros motivos). Si el Área competente por razón de la materia considera que procede emprender actuaciones de supervisión, dará de alta un nuevo expediente de queja a partir del documento que haya motivado la derivación (mediante el mecanismo de alta de queja por documento registrado).

## TÍTULO 3. OTRAS CUESTIONES RELATIVAS A LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS

### Capítulo 3.1. CUMPLIMENTACIÓN DE QUEJAS

Para la tramitación de quejas será necesario cumplimentar los campos que se señalen como obligatorios en la herramienta dispuesta por la Institución. La cumplimentación de los demás campos será aconsejable.

Al objeto de dicho proceso de cumplimentación se desarrolle de la mejor manera posible, a continuación se detalla el propósito de los principales campos que se recogen en la pantalla principal de quejas.

**Queja:** Hace referencia al número de expediente que hubiese sido asignado tras el proceso de alta. El mismo hará referencia a los dos últimos dígitos del año en que se registre la queja (por ejemplo, en el año 2018 se indicará “18”), seguido de una barra “/” y del número de expediente.

Estos números se asignarán de forma correlativa, empezando por el número “0001”, atendiendo al orden en el que las quejas se den de alta.

**F. alta:** La fecha de alta se asignará de forma automática por la aplicación de gestión de queja. Hará referencia a la fecha en la que se hubiese producido la incoación del expediente de queja.

**Tipo:** El tipo de queja hará referencia a si la misma se ha promovido de oficio o a instancia de parte.

**Individual / Colectiva:** Este campo indicará si la queja ha sido promovida por una persona física a título particular o por un colectivo, de tal manera que las primeras se señalarán como “individuales” y las segundas como “colectivas”. Se incluyen en esta última categoría no solo las quejas promovidas por entidades formalmente constituidas como tales, como puede ser una asociación, sino todas aquellas presentadas por varias personas conjuntamente, aunque no hayan constituido ninguna entidad a tal efecto, como una plataforma de afectados, un grupo de vecinos, un colectivo de padres y madres, entre otros.

**Institución:** Se hará referencia a la Institución encargada de la tramitación del expediente: “Defensor del Pueblo Andaluz” o “Defensor del Menor de Andalucía”.

**Referencia:** En la misma se contendrá una breve descripción del objeto de la queja, utilizando para ello palabras o metadatos que faciliten su localización.

**Adjuntía:** Hace referencia al Adjunto o Adjunta asignado a la queja. Tal asignación responderá, a priori, al reparto de materias que haya sido acordado por la dirección de la Institución. No obstante, podrán acordarse excepciones en supuestos justificados y cuando la persona titular de la Institución haya decidido avocarse la competencia para la dirección de la tramitación de la queja, como es el caso de los expedientes que deban tramitarse por el procedimiento de mediación.

**Área:** Hace referencia al Área encargada de la tramitación del expediente de queja. La asignación se realizará conforme a los criterios de reparto acordados por la dirección de la Institución.

**Técnico/a:** Hace referencia al técnico/a al que la Asesoría del Área haya asignado la queja para su tramitación. Este perfil también podrá ser asumido por la Asesoría del Área cuando esta lo estimase oportuno.

**Operador/a:** Hace referencia a la Jefatura de Negociado o a la persona Oficial de Gestión asignada para la tramitación del expediente.

**Interés IA:** A través de este campo se permite indicar si el asunto objeto de la queja resulta de interés para ser tratado en el Informe Anual que se elabore. En tal caso se indicará el año en el que se desee tratar tal asunto.

**Tramitación:** Permitirá indicar si el asunto debe ser tramitado con carácter urgente.

**Acceso Abierto / Reservado:** Este campo permitirá calificar el expediente de queja como “reservado”. En tal caso, el acceso al mismo quedará restringido exclusivamente a las personas que hayan sido señaladas como autorizadas para su conocimiento y tramitación.

**Intervención:** Este campo se refiere al procedimiento de actuación seleccionado por el Defensor para intervenir en un caso concreto. Se completará automáticamente cuando se asigne un expediente al Área de Mediación. En el resto de casos, el Área determinará si debe tramitarse por el procedimiento de supervisión o intermediación.

**Ubicación:** Este campo indica dónde se encuentra el expediente de queja en soporte papel y, por ende, la persona o unidad responsable de su custodia.

**Municipio afectado:** En este campo se debe identificar, de la manera más concreta posible, el lugar en el que se estén produciendo o se hayan producido los hechos objeto de la queja, independientemente de que la incidencia potencial de estos pueda ser provincial, regional o nacional.

En este sentido, para cumplimentar el campo “municipio afectado” habrá que analizar previamente los hechos concretos que se planteen en la queja y, a partir de los mismos, aplicar los siguientes criterios en el orden que se señala a continuación:

1º) Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia municipal o supramunicipal y sea posible identificar el municipio concreto en el que se hayan sucedido o se estén sucediendo los problemas planteados, habrá de señalarse tal municipio.

2º) Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia supramunicipal y no sea posible identificar un municipio específico en el que se estén sucediendo los problemas, en tal caso habrá de señalarse la provincia cuando ello resulte factible.

3º) Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia supraprovincial y no sea posible identificar un municipio o, en su defecto, una provincia específica en la que se estén sucediendo los problemas, en tal caso habrá de señalarse la Comunidad Autónoma.

4º) Cuando el asunto objeto de la queja tenga incidencia suprarregional y no sea posible identificar un municipio o, en su defecto, una provincia o una Comunidad Autónoma específica en la que se estén sucediendo los problemas, en tal caso habrá de señalarse “España”.

5º) En aquellos casos en los que, en aplicación de los criterios expresados previamente no sea posible identificar un municipio, una provincia, una comunidad autónoma o el Estado, procederá señalar “Sin municipio afectado”.

Por consiguiente, el municipio afectado no tiene por qué coincidir con el lugar desde el que se nos remita la queja, habida cuenta que este dato se obtiene de las direcciones que sean facilitadas por la persona que promueva el expediente.

**PERSONAS:** Este campo permite identificar a las diversas personas que pueden estar relacionadas con el objeto de una queja y definir el rol que desempeña cada una de ellas. En todo expediente deberá haber, como mínimo, una persona del tipo “promotor/a”, ya sea “Promotor/a-Interesado/a” o “Promotor/a-Representante”, con la que se realizarán las actuaciones principales de tramitación; es decir, con la que se mantendrá el flujo de la queja. Seguidamente se enumeran los diferentes tipos de queja que pueden distinguirse:

**Promotor/a – Interesado/a:** la persona que se dirige al DPA en nombre e interés propio; si se trata de varias personas igualmente interesadas en el objeto de la queja, deberá identificarse a una como “promotora”, con la que se seguirá el flujo de la queja, y calificar a cada una de las demás como “Persona interesada”

**Promotor/a – Representante:** la persona que se dirige al DPA en nombre e interés de otra, que sería la directamente afectada por el motivo de la queja. Si la persona que nos remite la queja va a ser nuestro interlocutor durante la tramitación del expediente, debe calificarse como “Promotor/a-Representante” e identificarse a la persona representada como “Persona interesada”.

**Persona interesada:** la persona o personas afectadas por el objeto de la queja, cuando no promuevan directamente el expediente.

**Otros intervinientes:** cualquier otra persona relacionada con un expediente y que no pueda calificarse conforme a las categorías anteriores. Por ejemplo: la persona que nos hace llegar una queja por correo electrónico para agilizar la presentación, porque la persona interesada no dispone de ese medio, sin que vaya a intervenir de ningún otro modo en la tramitación.

**Firmantes:** para aquellos supuestos en los que existan varias personas promotoras de la queja, procederá señalar el número de firmantes de la misma.

**Afectados:** Este campo permitirá indicar, en los casos en que se considere procedente conforme a criterios objetivos, que una queja afecta de modo relevante a un colectivo determinable y más amplio que el estrictamente representado por el número de promotores o firmantes de la misma, como puede ser el total de residentes de un barrio, de un municipio o de una comarca, entre otros supuestos. En tales supuestos, podrá cumplimentarse este campo. En todo caso deberá dejarse constancia en el expediente de los criterios en los que se base dicha consideración sobre el impacto de la queja, así como de los criterios aplicados para estimar el número de afectados.

**ORGANISMOS:** En este campo se identificarán aquellos organismos y entidades afectados en el asunto objeto de la queja, independientemente de que se le vaya a dirigir comunicación o no. En relación con el Defensor del Pueblo del Estado y demás instituciones análogas a las que puedan remitirse expedientes de queja, procederá indicar expresamente que no están afectados, para evitar así posibles equívocos en cuanto a organismos sujetos a nuestra intervención supervisora, mediadora o intermediadora.

**MATERIAS:** Se señalará la materia o materias afectadas en el asunto objeto de la queja. Por parte de la dirección de la Institución se decidirá el reparto de estas entre Áreas y Adjuntías.

**MATERIAS Transversales:** Este campo permitirá identificar materias transversales afectadas en el asunto objeto de la queja, que pudieran ser comunes a todas las Áreas. Sin menoscabo de otras que se pudieran acordar por la dirección de la Institución, son materias transversales las siguientes: crisis, discapacidad, igualdad de género, inmigración, mayores y menores. En el supuesto en que no se identifique ninguna de ellas de forma expresa, la aplicación señalará por defecto la opción “sin materia transversal alguna”.

### Capítulo 3.2. ACTUACIONES GENÉRICAS

Actuaciones que se pueden insertar en cualquier momento de la tramitación (ver diagrama de flujos):

**IDPR:** Documento adjunto de prensa.

**EINFa:** Entrada aportando información.

**TCAV:** Visita de la Administración.

**TCTF:** Contacto telefónico.

**TCVA:** Visita a la Administración.

**TEAR:** Entrada acuse de recibo.

**TERD:** Recepción de otros documentos.

**TSED:** Envío de denuncia.

**TSTF:** Traslado al Ministerio Público.

**TSOE:** Otros escritos a la Administración.

**ICON:** Consulta del interesado.

**EINFp:** Entrada aportando información.

**TCIV:** Visita del interesado.

**TCVI:** Visita al interesado.

**TCVL:** Visita al lugar de los hechos.

**TEEI:** Escrito del interesado.

**TERDc:** Recepción de otros documentos.

**TSEI:** Escrito al interesado.

#### Diligencias

Con carácter general, todos los trámites que se lleven a cabo para la gestión de las quejas habrán de documentarse por escrito. Ello sin perjuicio de que algunos puedan realizarse a través de medios telefónicos o mediante gestiones presenciales. De tales gestiones telefónicas y/o presenciales se dejará constancia en el expediente a través de diligencias de las que se derivarán los correspondientes trámites internos

coincidentes con las actuaciones que se indican en las presentes instrucciones. Dichas diligencias deberá crearlas la persona que haya realizado la gestión telefónica o presencial correspondiente.

### **Reaperturas**

Si tras haberse acordado el cierre de la queja se tuviera conocimiento de nuevas circunstancias que motivaran la reapertura del expediente, procederá insertar la actuación ABRE en la que se justificará la decisión adoptada, y tras ella se llevarán a cabo las actuaciones que proceda en la fase de investigación o de resolución. Si no fuera procedente llevar a cabo ninguna actuación adicional, podrá cerrarse directamente el expediente, si bien deberá dejarse constancia mediante diligencia de los motivos que justifican la reapertura y cierre directo del expediente.

La reapertura de expedientes no procederá en el supuesto en que hubiese transcurrido un tiempo considerable desde la adopción del acuerdo de cierre (con carácter general, 1 año). En tales casos habrá de iniciarse un nuevo expediente de queja.

### **Quejas relacionadas**

Si durante la tramitación de una queja se recibieran otras que describan una problemática que guarde relación con la que esté siendo objeto de análisis en otro expediente, pero que no merezca la calificación de “repetida” (en el marco del procedimiento de supervisión) ni “asociada” (en el marco del procedimiento de mediación), podrán señalarse simplemente como “relacionadas”. Ello supone una tramitación independiente aunque sensible a la existencia de tal relación.

### **Seguimientos**

Aquellas quejas que se cierren con la codificación CAVS en el caso del procedimiento de supervisión o con la clave CSUSPm en el de mediación podrán merecer la realización de acciones de seguimiento (TSEG) orientadas a determinar si finalmente el problema ha sido o no objeto de solución.

A tal efecto, se dispondrá de un sistema automático de alarma que recuerde a las Áreas la oportunidad de llevar a cabo tales acciones de seguimiento.