

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2010

QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2010**

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2010. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2011

ÍNDICE

SECCIÓN CUARTA:	5
QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS.....	5
I.- DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES.	7
II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.....	19

SECCIÓN CUARTA:
QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

SECCIÓN CUARTA: QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS.

De conformidad con lo establecido en el art. 32.1 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora de esta Institución, en esta Sección se pretende dar cuenta al Parlamento de cuáles han sido las quejas que no han podido ser admitidas a trámite, y describir los motivos por los que el Defensor del Pueblo Andaluz no puede promover a investigación distintos escritos de muy variada índole que presentan los ciudadanos. Esos escritos pueden ser calificados como no admisibles, en un sentido amplio, o bien remitibles al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales u otros Comisionados Autonómicos para que sean estos órganos quienes puedan conocer, en el ámbito de sus respectivas competencias, las peticiones planteadas.

En cualquiera de ambos supuestos, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz procura hacer valer en todo momento su naturaleza de promotora de los derechos constitucionales de los ciudadanos, informando a los interesados sobre las vías adecuadas para hacer valer sus pretensiones, aún cuando el cauce de la formulación de escrito de queja ante este Comisionado, no fuera procedente.

I.- DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES.

Durante el año 2010, se han remitido 455 quejas a otros Comisionados, de las cuales, 444 han sido remitidas al Defensor del Pueblo Estatal y 11 a otros Defensores. Asimismo se han remitido 22 al Ministerio Fiscal, por ser asuntos del ámbito de su competencia.

PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO

El interesado de la **queja 10/675** manifestaba su disconformidad con las pruebas de acceso al Cuerpo Nacional de Policía.

La persona interesada de la **queja 10/1243** exponía su desacuerdo con la Gestión de la Bolsa de Empleo de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.

En la **queja 10/2628** la promovente manifestaba su disconformidad con los requisitos de acceso al Cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias.

El interesado de la **queja 10/3443** expresaba que tras haber realizado correctamente la solicitud para obtener una plaza de auxiliar de conversación en el extranjero, no apareció en la listas definitivas de admitidos.

En la **queja 10/4856** la interesada nos exponía una cuestión afectante al Régimen Disciplinario de la Guardia Civil, que tendría consecuencias en el tratamiento y atención de un hijo menor discapacitado.

Los interesados de la **queja 10/5592**, trabajadores de la Empresa Pública TRAGSATEC, exponían problemas laborales a consecuencia del Decreto de reordenación del Sector Público en Andalucía.

URBANISMO, VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

Durante varios ejercicios hemos venido dando cuenta de las actuaciones que realizaba el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales con ocasión de la **queja 05/5027**, que esta Institución tramitó de oficio con la finalidad de valorar la situación y problemática general con la que se encuentran los solicitantes de reagrupamiento familiar, al tener que aportar documento acreditativo de que poseen una vivienda adecuada para ellos y sus familias.

Durante la tramitación de la misma, esta Institución interesó a los municipios de más de 50.000 habitantes informe y, en base a la información que recabamos y tras su valoración, nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales con objeto de que, si lo consideraba oportuno, propusiera a los órganos competentes de la Administración del Estado una modificación del Reglamento de Extranjería con la finalidad de:

“1. Depurar y completar los conceptos jurídicos determinados presentes en la norma para facilitar la aplicación con criterios de máxima objetividad a la hora de elaborar los informes.

2. Aclarar los servicios y/o las titulaciones exigibles, por razón de la naturaleza del informe, de los técnicos que deben de emitir el mismo.

3. Ampliar el plazo de emisión de estos informes hasta el que se considere adecuado, pudiendo fijarse en un máximo de 30 días.

4. Establecer la competencia municipal para la emisión de los informes por estimar que los técnicos de los ayuntamientos gozan de la garantía de imparcialidad, pericia técnica y objetividad para la elaboración de los mismos.

Para el supuesto de que se estime que también es aconsejable, a estos efectos, aportar el documento notarial mixto de presencia y manifestaciones debería contemplarse no como una alternativa a la no emisión del informe por parte de Ayuntamiento, sino como una opción «ab initio» a elegir por el reagrupante: o bien se dirige a la administración y ya no cabe que después acuda al fedatario público o elige, desde el principio, esta opción y, en tal caso no procede que interese informe del Ayuntamiento. Todo ello, por las razones aludidas anteriormente.

Con independencia de todo ello, creemos que sería conveniente:

1. Elaborar, al igual que se ha hecho en la instrucción de arraigo social, un modelo de informe que permita normalizar mínimamente el contenido que debe poseer el documento destinado a la acreditación de que la vivienda reúne las condiciones adecuadas para autorizar el reagrupamiento familiar.

2. A efecto de la debida coordinación entre Administraciones Públicas, creemos que se debe prever que las Subdelegaciones del Gobierno informen a los Ayuntamientos de la resolución que se dicte en los procedimientos de reagrupamiento familiar”.

Tras diversas actuaciones de la citada Institución Constitucional, ésta nos remitió, finalmente, la respuesta que había dado la Dirección General de Inmigración, del Ministerio de Trabajo e Inmigración, sobre la resolución que aquélla le formuló. La respuesta de la Dirección General la sintetizamos en lo siguiente:

- Consideraban deseable armonizar la regulación del Estado respecto de las cuestiones relativas a la vivienda de los residentes extranjeros que pretenden ejercer en España su derecho de reagrupamiento familiar, con las competencias propias de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales en materia de vivienda, evitando la dispersión normativa existente.

- Establecido ello y coincidiendo con la Sugerencia formulada por la Institución Constitucional *“en cuanto a la conveniencia de regular los conceptos relativos a la materia de vivienda y alojamiento adecuados cuya disposición ha de acreditarse en diferentes procedimientos en materia de extranjería, a fin de lograr una aplicación homogénea de tal exigencia normativa a nivel nacional y salvaguardar con ello el principio de seguridad jurídica, debe reseñarse que la Disposición Final Tercera de la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de Diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de Enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, da al Gobierno un período de seis meses para la adaptación de la normativa reglamentaria a la reforma mencionada. Así, este Centro Directivo considera dicho mandato legal como el ámbito idóneo para acometer la necesaria homogeneización objeto de la sugerencia de esa Alta Institución”.*

A la vista de esta respuesta, esta Institución Estatutaria suspendía sus actuaciones, aunque comunicó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales lo siguiente:

“A la vista del contenido del mismo, esperemos que, no obstante las dificultades que se ponen de manifiesto en el escrito de la Dirección General de Inmigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración -que creemos son fácilmente superables-, consigamos que dentro del Estado Español, cualquiera que sea la Comunidad Autónoma en la que resida el colectivo inmigrante, se establezca una normativa suficientemente clara que permita una homogenización mínima a la hora de aplicar o concretar los conceptos jurídicos indeterminados que encierran las normas, sobre adecuación de las viviendas o alojamientos a los efectos de la legislación de extranjería.

A juicio de esta Institución, las molestias, disfuncionalidades, cuando no auténticas lesiones a sus derechos e intereses legítimos provocadas por una deficiente regulación del denominado Reglamento de Extranjería, aprobado por Real Decreto 2393/2004, de 30 de Diciembre, lo que motivó el inicio de esta queja de oficio hace más de cuatro años, hubiera exigido, por parte de la Administración Pública, algo más de sensibilidad y, por ende, compromiso, por fin, del que se deriva del escrito de la mencionada Dirección General.

No obstante ello, a la vista del mencionado escrito de esta Dirección General, dada la fecha en la que nos encontramos y esperando que efectivamente se va a asumir esta cuestión con el rigor y seriedad exigible, antes de la fecha límite prevista en la Disposición Final Tercera de la Ley Orgánica 4/2009, de 11 de Diciembre la Ley 4/2000, con esta fecha procedemos a suspender nuestras actuaciones en el expediente de queja”.

Por otra parte, se continúan presentando quejas por la disconformidad de los interesados con las sanciones de tráfico. Así, en la **queja 10/272** el reclamante nos remitía copia de un recurso de alzada que había presentado contra resoluciones de la Dirección General de Tráfico en relación con la aplicación de la nueva normativa del Reglamento General de Conductores para la obtención del permiso para conducir motocicletas. También, el reclamante de la **queja 10/450** nos exponía que había formulado de forma voluntaria denuncias contra otros conductores por posibles graves infracciones de tráfico, sin que por parte de la Dirección General de Tráfico, organismo al que se había dirigido, hubieran dado trámite alguno a sus denuncias. Se trataba, por tanto, de quejas que afectan a organismos dependientes de la Administración Central, por lo que procedimos a remitirla al Defensor del Pueblo.

En relación con la Renta Básica de Emancipación, han sido 19 las quejas que hemos remitido al Defensor del Pueblo durante el año 2010 debido, fundamentalmente, a que esta ayuda es gestionada por la Comunidad Autónoma, que tiene que reconocer este derecho a los solicitantes, si bien el pago ha venido correspondiendo al Ministerio de Fomento.

En la **queja 10/4298** la interesada nos decía que el pasado Agosto tuvo problemas con la compañía de RENFE en un viaje que efectuó desde Sevilla hasta Jerez de la Frontera (Cádiz) en un tren de cercanías que partió de la estación de Santa Justa a las 18.08 h. Dicho tren tenía prevista su llegada a las 19.19 h, sin embargo, se demoró 40 o 45 minutos ocasionándole una serie de problemas. Tras más de quince días de espera, dicha Entidad se pronunció diciéndole que no se hacían responsable de ninguno de los gastos extras que sufrió por la demora del tren porque se produjeron por motivos ajenos a RENFE, lo que no resultaba de su conformidad, ya que el accidente en las vías que provocó el retraso de su tren se produjo esa misma mañana, y a los pasajeros del tren accidentado les facilitaron medios de transporte alternativos para que pudieran llegar a su destino. Si le hubieran informado de los problemas de la vía y que el tren se podía retrasar, hubiera buscado un medio alternativo esa misma mañana, ya que tenía un vuelo que coger en el aeropuerto de Jerez, el cual perdió. Consideraba que RENFE debería correr con los gastos extras ocasionados por la impuntualidad del servicio sin dar aviso previo de la tardanza que se sabía de antemano que se iba a producir. Al afectar el asunto que nos exponía a RENFE, entidad sometida a la supervisión del Ministerio de Fomento, procedimos a remitir la que al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

EDUCACIÓN

En el transcurso del ejercicio de 2010, el Área de Menores y Educación, en materia educativa, remitió a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales algunos expedientes de quejas por cuanto en los mismos se planteaban cuestiones que se

referían a la Administración General del Estado y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora.

Las materias que se suscitan en los expedientes señalados pueden agruparse en dos grandes grupos: Aquellas que versan sobre los procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, y por otro, aquellas quejas que plantean presuntas irregularidades en los procesos de homologación de estudios realizados en terceros países.

Respecto del primer grupo, podemos señalar las reclamaciones que ponen de manifiesto las dificultades y complejidades técnicas existentes para formular la solicitud de las ayudas al estudio por medios telemáticos como consecuencia de un inadecuado funcionamiento de la página web del citado Departamento ministerial, circunstancia que en alguna ocasión había determinado que el solicitante presentara su petición concluido el plazo otorgado para ello (**Queja 10/5132**).

Por lo que se refiere a las quejas englobadas en el segundo grupo, a título de ejemplo señalamos la presentada por una ciudadana de nacionalidad francesa que denuncia la demora, a su juicio injustificada, de la Administración educativa en convalidar sus estudios de Ciencias de la Educación en su país de origen. Según la reclamante, la excesiva demora le estaba impidiendo acceder a un puesto de trabajo así como formar parte de los diversos procesos de selección de personal docente que se estaban desarrollando en diversas Comunidades autónomas (**Queja 10/5772**).

De entre las quejas que se han tramitado en 2010 en materia de universidades merece ser destacada la **queja 10/2079** en la que el interesado denunciaba la falta de regulación de las ingenierías informáticas por parte del Gobierno de la Nación.

MEDIO AMBIENTE

De las quejas que en materia de Medio Ambiente se han remitido al Defensor del Pueblo Estatal por ser éste el Comisionado competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, merece destacar la **queja 10/3425**, en la que la parte afectada manifestaba su desacuerdo con la denegación del otorgamiento de una licencia de armas por parte de la Subdelegación del Gobierno en Granada.

JUSTICIA, EXTRANJERÍA Y PRISIONES

A través de la **queja 10/2114** se dirigía a nosotros un representante de la Asociación Unificada de Guardias Civiles, para denunciar que se había detectado, en tres de los cuatro vehículos oficiales de uso habitual por todos los componentes del Puesto, la instalación de dispositivos electrónicos para escucha de conversaciones que se mantuviesen dentro del vehículo oficial. Este hecho, decían, podía ser corroborado por el Comandante del Puesto Principal del municipio en el que esto estaba ocurriendo. Se sentían por ello investigados de forma injustificada entendiendo que se habían podido vulnerar sus derechos fundamentales, entre otros el derecho al secreto de las

comunicaciones garantizados por el art. 18.3 de la Constitución Española. Que dicha escuchas se realizaban de forma indiscriminada, que no parecía pudieran afectar o estar amparadas por una supuesta autorización judicial al exceder como medio de investigación los límites establecidos constitucionalmente. Al ser un tema que afectaba al Ministerio del Interior, dimos traslado del mismo al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En la **queja 10/5739**, el interesado, que parecía encontrarse cumpliendo condena, decía haber sido ingresado en su (ya lejano) día preventivamente y posteriormente puesto en libertad sin cargos, a consecuencia de lo que había solicitado en varias ocasiones del Ministerio de Justicia la oportuna indemnización, sin haber obtenido respuesta alguna al respecto. Lo que pretendía era que se le respondiese –otra cosa es que le correspondiese, pues solicitó la indemnización fuera del plazo de un año que hay para pedirla, pero no vamos a entrar en esa cuestión: exigía que se le contestase y tenía derecho a ello-. Lo que ocurría era que dicha investigación no nos correspondía a nosotros sino al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, al ser un asunto que afectaba directamente al Ministerio de Justicia, que forma parte de la Administración del Estado.

En la **queja 10/2015**, el interesado ponía en conocimiento de esta Institución la situación de desamparo en que se encuentran los presos andaluces en cárceles colombianas –y suponemos que los del resto de Comunidades- por parte de la Embajada y Consulados de España en Colombia. Aunque se quejaba de inasistencia del Consulado, no parecía haber tenido problemas para contactar con éste, pues sabía las veces que su paisano había sido visitado y el dinero que había recibido, incluso el nombre de la persona encargada de los Detenidos, aunque hubiese declinado ésta informarle por razones de confidencialidad. Otra cosa era que esta ayuda le pareciera insuficiente, y en este sentido su queja podría ser objeto de intervención, pero, obviamente, por parte de la Institución estatal.

Son muchas las personas que se dirigen a nosotros ante la denegación de visados o bien ante el retraso en la expedición del mismo. En ambos casos las quejas deben ser remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales puesto que el organismo afectado escapa de nuestras competencias supervisoras, como es el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. Así ocurre con la **queja 10/1354**, la **queja 10/5018**, la **queja 10/901**, la **queja 10/176**, la **queja 10/3229** y la **queja 10/3829**.

En cuanto a temas de expulsión, citar la **queja 10/1165**, enviada por un Foro, desde Francia, para trasladarnos la situación por la atravesaba una joven de nacionalidad senegalesa tras ser detenida en Algeciras.

Conocían a su padre desde hacía cinco años, estando muy impresionados por el trabajo realizado por este sindicalista para mejorar las condiciones de trabajo de las numerosas personas empleadas en los invernaderos de Almería y fue varias veces a Francia, Alemania, Suiza y Austria para participar en encuentros y seminarios. Esto le permitió establecer estrechas relaciones con muchas asociaciones y sindicatos. Según nos manifestaban, él había intentado todo lo posible desde 2006 para conseguir que su hija, que en aquella época tenía 17 años, pudiera venirse con sus padres a Roquetas de Mar. Sin embargo, la actitud muy negativa e incomprensible, por parte del Cónsul español en Dakar, provocó que el interesado se viese obligado, casi tres años después, a utilizar métodos menos legales para obtener la reagrupación. La afectada se encontraba en un centro de internamiento a la espera de ser expulsada. Ante lo delicado de la situación y al afectar el

asunto al Ministerio del Interior, remitimos la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Objeto de remisión a la Institución estatal han sido también las quejas presentadas por las parejas de varios ciudadanos marroquíes que han sufrido las consecuencias de la expulsión de éstos como en el caso de la **queja 10/4654**, presentada por una ciudadana española para denunciar la forma en la que habían expulsado a su pareja, nacional marroquí, con el que esperaba un hijo. Según ésta él llevaba casi 6 años de residencia en España, con fecha de boda para cuatro días después de ser detenido. Se sentía engañada por la brigada de extranjería ante la información que le fueron facilitando. La **queja 10/4755** en la que el interesado fue expulsado a Marruecos tras habersele concedido la tarjeta de familiar de comunitario, con cónyuge e hijo de nacionalidad española. Parece ser que se le extinguió la tarjeta al detectarse la ejecución de una orden de expulsión anterior, sin darle audiencia al interesado ni comunicarle la resolución de expediente llevado a cabo. Al igual que la **queja 10/5019** al encontrarse su marido en el Centro de Internamiento de Extranjeros para ser expulsado o la **queja 10/5836** ante la expulsión de su pareja con el que tiene dos hijos de nacionalidad española, habiendo sido el motivo de la expulsión por un tema judicial, malos tratos hacia ella, siendo su pretensión que pueda regresar a España.

Respecto de temas de nacionalidad también nos vemos obligados a remitir la queja al Defensor de Pueblo de las Cortes Generales, al verse viéndose afectado el Ministerio de Justicia. Tales son los casos de las **queja 10/2567, queja/3853 y queja 10/5692**.

Merece destacar la **queja 10/3464** remitida por un SAJOI (Servicio de Orientación Jurídica para Extranjeros), ante las continuas peticiones de impugnación por parte del abogado del Estado sobre la asistencia jurídica gratuita a Extranjeros. La pretensión del SAJOI era que nos pronunciásemos al respecto e instásemos o recomendásemos a la Subdelegación del Gobierno que cesase este modo de proceder. Tratándose de un tema delicado sobre el que no tenemos competencias, pudiendo efectivamente concluir el expediente con una recomendación, optamos por remitirlo al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al afectar el asunto planteado al Ministerio de Justicia.

TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

En el Área de Trabajo y Seguridad Social, se nos plantearon diferentes cuestiones que motivaron, ante la falta de competencias atribuidas a esta Institución sobre las mismas, su remisión al Defensor del Pueblo.

Constituye la casuística asuntos como denegación de ayudas, solicitud de devolución de cantidad percibidas, desempleo, etc., pudiendo reseñar aquellas referidas a cuestiones relacionas con la Inspección de Trabajo, y así la **queja 09/6237, queja 10/640, queja 10/859, queja 10/3047 o queja 10/4514**; u otras referidas a la problemática de las altas de una Incapacidad Laboral Transitoria, como la **queja 10/1971, queja 10/1959, queja 10/2209 o queja 10/6094**.

Destacar por otro lado por su repercusión social la queja formulada por un particular en relación a la reducción de las retribuciones de los controladores aéreos (**queja 10/1213**).

ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

El interesado de la **queja 09/5223** expresaba su disconformidad con la valoración catastral de una finca de su propiedad.

En la **queja 10/3729** el interesado presentaba reclamación contra la actuación de la Agencia Tributaria, por error en la liquidación y recaudación del IVA correspondiente al ejercicio de 2007.

SALUD

En el Área de Salud fueron remitidas al Defensor del Pueblo distintas quejas, al darse en ellas los supuestos de falta de competencia de esta Institución para conocer de los hechos que nos trasladaban.

Como en años anteriores volvemos a destacar las quejas referidas a la asistencia sanitaria a mutualistas de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, así la **queja 10/2165**, **queja 10/2234** y **queja 10/6282**, y la asistencia sanitaria en el extranjero, como la **queja 10/4098**.

DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

En el Área de Servicios Sociales fueron remitidas al Defensor del Pueblo diversas cuestiones al plantearse en ellas supuestos de falta de competencia de esta Defensoría.

Así, reseñar la **queja 10/2167** en donde se solicita el Título de familia numerosa para cónyuge discapacitado con dos hijos, y por otro lado la **queja 10/5934** en la que el interesado demanda la equiparación a efectos del acceso al empleo de los incapacitados permanentes a los discapacitados.

ORGANIZACIÓN DE ADMINISTRACIONES LOCALES

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** reseñamos la **queja 10/237** en la que un grupo de agentes de la Policía Local del municipio de Chipiona (Cádiz) denunciaban el mal funcionamiento del servicio.

ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS

De entre las quejas que en materia de administraciones económicas se han remitido al Defensor del Pueblo Estatal, merece destacar aquellas en las que las personas interesadas, generalmente autónomos o pequeños empresarios, manifestaban su situación desesperada al serles denegadas por el ICO las líneas de financiación que habían solicitado, como son la **queja 10/3906** y la **queja 10/4772**.

POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

En el Área de **Igualdad e Información**, durante el año 2010 se han remitido trece quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En la **queja 10/2265**, El interesado exponía que en relación a las ayudas que concede Hacienda por nacimiento o adopción de hijos, consideraba que existía discriminación para el supuesto de que el padre sea nacional y la madre extranjera, frente a cuando el padre es extranjero y la madre nacional. Dado que el asunto afectaba al ámbito de competencias de la Tesorería de la Seguridad Social, se realizó su remisión al Defensor del Pueblo Estatal.

A través de la **queja 10/3552**, la interesada nos exponía que a fecha 19 de Julio de 2010, todavía no le habían abonado la renta básica de emancipación, ayuda que por el informe recibido del Ayuntamiento de su localidad, de fecha 13 de Abril de 2009 y en relación a otro expediente de la afectada aquí tramitado, en concreto la **queja 08/5250**, supimos que a ese organismo municipal ya le constaba que le había sido concedida. Al ser un tema que afectaba al Ministerio de Fomento, que es quien ha asumido las competencias del antiguo Ministerio de la Vivienda, dimos traslado del mismo al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En la **queja 10/3969** el interesado exponía que había intentado contactar con el teléfono de hombres maltratados que aparecía en la página web del Ayuntamiento de un Municipio de Madrid y no le había sido posible, habiéndose informado en la operadora de telecomunicaciones de que no existía ninguna línea con esa numeración.

Asimismo, denunciaba discriminación por no se atendido en el número de teléfono 016, operativo las 24 horas del día, todo el año, para víctimas de malos tratos, en el que le dijeron que no le atendían por estar destinado únicamente a mujeres víctimas de malos tratos por parte de sus parejas o ex parejas y que, siendo hombre, se dirigiera al juzgado o a la policía nacional.

Desde esta Defensoría se llevó a cabo la remisión de la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya que aludía a organismos, o bien nacionales, como es el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, antes Ministerio de Igualdad (teléfono 016) o radicados fuera del ámbito territorial de Andalucía, como era un Ayuntamiento de un municipio de Madrid.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

En la **queja 10/978** el Decano del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta nos exponía que el Ministerio de Economía y Hacienda estaba ultimando una norma de desarrollo de la Ley Ómnibus, Ley 25/2009, de 22 de Diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (BOE 308, de 23 de Diciembre de 2009), con el objeto de delimitar la obligatoriedad del visado profesional a ciertas actividades. Según nos contaba, era intención que dentro de ese grupo limitado no estuvieran los proyectos y los certificados relativos a la utilización del dominio público radioeléctrico, entre los que se encontraban los de telefonía móvil. El citado Colegio Oficial consideraba que esta decisión política no venía condicionada por lo dispuesto en la Directiva Europea de Servicios, ni tampoco la situación actual de ejercicio profesional que se pretendía modificar era incompatible con la misma. Es más, según nos decía, el marco actual gozaba del consenso y la satisfacción de todos los agentes implicados y no generaba el más mínimo rechazo social, sino todo lo contrario.

Por último, manifestaba que las telecomunicaciones sustentan derechos fundamentales de la persona como la garantía del secreto de las comunicaciones o el derecho a la información, solicitando la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz a los efectos de reconducir esta situación por el bien de su profesión, del sector en el que se enmarca y de la sociedad. Como el asunto planteado afectaba al ámbito de competencias del Ministerio de Economía y Hacienda la queja fue remitida al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En la **queja 10/5687** una asociación de propietarios de fincas de Estepona (Málaga) nos exponían que la empresa de telefonía móvil que les daba la cobertura a sus teléfonos había dejado de prestar dicho servicio desde Septiembre de 2010. Denunciaban que estaban incomunicados ya que en la serranía de Jubrique, no funcionaba otro operador. En la zona residían familias con niños pequeños y la única vía que tenían para, por ejemplo avisar, a una ambulancia era ir al pueblo de Jubrique que se encontraba a unos 5 km. La queja fue remitida al Defensor del Pueblo ya que afectaba a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

MENORES

En el transcurso del ejercicio de 2010, el Área de Menores y Educación –en asuntos referidos a menores- remitió a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y a otros Defensores autonómicos algunos expedientes de quejas. En el primer caso se planteaban cuestiones referidas a la Administración General del Estado o a la Comunidad Autónoma de Madrid y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora, y en el segundo, también por carecer de competencias y con el propósito de agilizar la eventual tramitación de las quejas, consideramos oportuno su traslado a la Institución homónima a ésta pero con competencias

en la Comunidad Autónoma de Cataluña (**Queja 10/3707**) y en la Comunidad Autónoma de Valencia (**Queja 10/1909**).

Debemos destacar que un importante número de las quejas remitidas a la Defensoría Estatal venían a cuestionar el funcionamiento de algunos Puntos de Encuentro Familiar ubicados en la Comunidad Autónoma de Madrid. En concreto las principales reclamaciones van referidas al personal que presta servicios en estos dispositivos al entender los reclamantes que no estarían actuando conforme a los dictados de los Juzgados de familia por lo que respecta al modo en que han de desarrollarse las visitas del cónyuge no custodio con las personas menores. (**Queja 10/5226, queja 10/5509, y queja 10/6297**).

También remitimos al Ombusman de Gibraltar la denuncia de un ciudadano residente en un municipio de la provincia de Cádiz donde se alegaba que la División de Familia de la Corte Suprema de Gibraltar estableció por Sentencia su derecho a disfrutar de su hijo menor, en los días que fueron señalados y a poder desplazarlo fuera del territorio de Gibraltar en dichas ocasiones. Sin embargo, la madre del menor no le estaba permitiendo de este régimen de visitas, lo que impedía al niño estar con su padre y la relación con la familia de éste, la cual hasta el momento en el que la madre comenzó a poner obstáculos, era fluida y beneficiosa para su desarrollo personal.

A la vista de lo anterior, esta Defensoría no podía facilitar al interesado ninguna ayuda dada la falta de competencias sobre los órganos judiciales no nacionales, pero atendiendo a lo que entendíamos pudiera suponer una vulneración de los derechos del menor a mantener una buena relación con su padre y con la familia de éste, acordamos trasladar la denuncia al mencionado Ombusman por si estuviera en su mano la remoción de los obstáculos que impedían el cumplimiento a la Sentencia en los términos en los que fue dictada. (**Queja 10/856**).

II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.

Como hemos señalado, el art. 32.1 de nuestra Ley reguladora determina que el Informe Anual al Parlamento expondrá las quejas que han sido rechazadas y sus causas de no admisión. Estadísticamente, han sido 2.059 expedientes los que, por distintos motivos establecidos en la Ley, no han podido ser admitidos, lo que supone un aumento del 5,6% respecto a las inadmitidas en el año anterior. Computadas las quejas de otros años tramitadas en este ejercicio, no han sido admitidos un total de 2.553 expedientes, un 9% más que en el pasado año.

1. QUEJAS ANÓNIMAS.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos como no admitida a trámite por esta causa la **queja 10/754**, en la que un opositor discapacitado mostraba su disconformidad con la fórmula de corrección de los ejercicios de las pruebas selectivas de acceso al Cuerpo General de Administrativos, al elevar la nota de corte por igual sin hacer distinción entre los turnos.

En **materia de educativa** se han rechazado, en el año 2010, la admisión a trámite de algunas quejas por no aportar las personas interesadas datos relativos a su identidad o domicilio que nos permitieran notificar las actuaciones de esta Defensoría en los asuntos suscitados en los expedientes. La mayor parte de estas reclamaciones denunciaban problemas genéricos sobre el absentismo escolar.

Durante el año 2010, tan solo ha habido una queja afectante al **Medio Ambiente** que no ha podido ser admitida a trámite como consecuencia de la imposibilidad de contactar con la parte interesada. En concreto, se trata de la **queja 08/4441**, en la que se denunciaban molestias ocasionadas con motivo de la celebración de espectáculos pirotécnicos.

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** reseñamos la **queja 10/237** en la que un grupo de agentes de la Policía Local del municipio de Chipiona (Cádiz) denunciaban el mal funcionamiento del servicio.

En **materia de Administraciones Económicas** no se ha admitido a trámite, por no poder contactar con la parte promotora la **queja 09/4238**, en la que la persona interesada denunciaba el impago que un Ayuntamiento de la provincia de Málaga mantenía con su empresa.

En el **Área de Igualdad e Información** durante el año 2010 se rechazaron por esta causa dos quejas, porque no contenían datos que nos permitieran identificar a las personas reclamantes, no venían firmadas y no se indicaba domicilio al que remitir una respuesta.

Destacamos de ellas, la **queja 10/4065** que mediante una carta anónima se nos comunicaba la situación crítica de una anciana de 75 años de edad, que residía en un

municipio de Sevilla y que vivía en unas condiciones infrahumanas, teniendo ésta una salud delicada.

No tenía vivienda propia y vivía en un garaje de coches, donde no había agua potable ni electricidad, carecía de cuarto de aseo, haciendo sus necesidades en un cubo, cogiendo el agua de una fuente cercana.

Dado que se trataba de una queja anónima, procedimos al cierre de la misma por dicha causa y valoramos la conveniencia de incoar queja de oficio con la finalidad de investigar los hechos denunciados, la **queja 10/4084**, la cual se encuentra aún en fase de investigación.

El **Área de Menores** durante 2010, ha rechazado la admisión a trámite de algunas quejas por no aportar las personas interesadas datos relativos a su identidad o domicilio que nos permitieran notificar las actuaciones de esta Defensoría en los asuntos suscitados en los expedientes.

No obstante, habida cuenta que en algunas de ellas se denunciaban la posible existencia de situación de riesgo de personas menores de edad, desde esta Institución se iniciaron actuaciones de oficio para la salvaguarda de los derechos de estos niños y niñas.

En concreto, damos traslados de estas denuncias a los Servicios Sociales de los Ayuntamientos donde residen las personas menores, a los efectos previstos en el artículo 18.5 de la Ley de los Derechos y la Atención al Menor según el cual cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal. A tales efectos, consideramos las competencias atribuidas a las Corporaciones Locales por el artículo 18.1 de la misma Ley, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en situaciones de riesgo.

En todo caso, siempre que trasladamos la denuncia, insistimos en su carácter anónimo y recordamos el deber genérico de reserva y confidencialidad respecto de los datos personales, al tiempo que rogamos se eviten en lo posible intromisiones no necesarias en la intimidad personal y familiar de las personas afectadas en los procesos de investigación de los hechos. (**Queja 10/572, queja 10/1340, queja 10/3236**).

2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.

En el **Área de Personal del Sector Público**, por este motivo podemos destacar la **queja 09/3159** en la que el interesado manifestaba su desacuerdo con la puntuación de la experiencia docente de quienes trabajan en centros privados sanitarios, ya que es menor que la de quienes trabajan en centros concertados del Servicio Andaluz de Salud. La **queja 09/4826** en la que el interesado denunciaba la denegación de la petición de reducción de horario por cuidado de hijos solicitada en el Centro Educativo donde trabaja la persona interesada y la **queja 10/3786**, en la que la persona interesada exponía que la bolsa de interinos del Grupo C2100 se encontraba paralizada desde hacía más de seis meses,

cuando las vacantes y bajas de funcionarios se estaban cubriendo con personal externo a la bolsa.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 10/738** el interesado nos adjuntaba, en un correo electrónico, una nota de prensa relativa al cierre de una promotora inmobiliaria en Almería antes de que se entregaran las viviendas. La nota de prensa decía, entre otras cosas, que eran más de 40 las familias afectadas por esta promotora que, lejos de entregar sus promociones, había cerrado sus oficinas, y que estas familias, en la mayoría de los casos, habían entregado ya los 72.000,00€ que, de media, costaban las viviendas. Indicaba además que las promociones fueron embargadas, preguntándose por qué la Administración permitía que estas promotoras no cumplieran la ley y recibieran cantidades a cuenta sin las debidas garantías.

En principio, del escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un Organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. En todo caso, informamos al interesado que sólo podíamos admitir a trámite la queja a los efectos de interesarnos ante la Administración responsable de las labores de vigilancia e inspección en cuanto a la acreditación por la promotora de las debidas garantías por la entrega de cantidades anticipadas, así como saber si desde dicha Administración había iniciado, si procedía, los correspondientes procedimientos sancionadores.

Para ello y con el fin de estudiar adecuadamente la situación en la que se encontraban las familias, le solicitamos que nos remitiera el documento informativo de la compraventa que les facilitó la promotora, en el que había de mencionarse que las cantidades entregadas a cuenta se garantizarán conforme a Ley, indicando nombre y domicilio de la entidad garante, código cuenta especial y exclusiva para el ingreso de cantidades anticipadas y cualesquiera otros documentos que hubieran suscrito con la promotora. Transcurrido con exceso el plazo señalado para que nos enviaran la información complementaria que les indicábamos y dado que no obtuvimos respuesta alguna, entendimos que no precisaban de nuestra intervención en el asunto planteado, por lo que procedimos a archivar definitivamente el expediente de queja.

Por este motivo también se rechazaron la **queja 10/954** relativa al acceso da una vivienda situada junto al río Almanzora en Purullena (Granada) y la **queja 10/2799** relativa a la entrega a los adjudicatarios de unas viviendas de VPO, cuya promotora era el Instituto Municipal de Vivienda del Ayuntamiento de Málaga.

De entre las quejas, que en **materia de Cultura**, no han sido admitidas a trámite por no haber recibido respuesta del interesado a nuestras peticiones merece destacar la **queja 10/3580** en la que la interesada mostraba su malestar ante la falta de información por el cierre de las instalaciones de un monumento emblemático. Examinada la documentación remitida por la interesada resultó procedente dirigirnos a la misma a fin de que nos aportar copia de la reclamación presentada ante el organismo correspondiente. La falta de respuesta por parte de la interesada nos obligó a decretar el archivo del expediente.

Los expedientes de quejas que no han podido ser admitidos a trámite por esta causa en el **Área de Educación** se refieren a aquellos en los que se solicitó de las personas reclamantes que se concretaran, aclararan o ampliaran algunos de los datos expuestos en los escritos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos, a pesar de que

en ocasiones y teniendo en cuenta la entidad de los asuntos que se plantean, esta petición se reitera en más de una ocasión.

Debemos dejar constancia de que un elevado porcentaje de estos expedientes fueron enviados por Internet sin que recibiéramos, tras haberlo solicitado expresamente, ni el escrito de ratificación ni la ampliación y concreción de los datos solicitados. En este sentido, y transcurrido ampliamente un tiempo prudencial sin volver a tener noticias de las personas interesadas, incluso en ocasiones, como señalamos, tras reiterar su envío, nos vimos en la obligación de dar por concluidas nuestras actuaciones.

En función de la materia que se suscita en estos expedientes, el grupo más numeroso se refiere a disconformidad con la normativa reguladora sobre escolarización del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos, o a la existencia de presuntas irregularidades en dichos procesos, generalmente realizadas en los centros educativos donde existe una elevada demanda de plazas por la ciudadanía, superior a la oferta disponible. En este ámbito concreto destacan las quejas en las que las personas solicitantes expresan su disconformidad con los nuevos criterios establecidos en la vigente normativa sobre escolarización al haber eliminado, en su criterio injustificadamente, la puntuación que el anterior Decreto regulador de la materia otorgaba a los hermanos de partos múltiples. (**Quejas 10/1052, queja 10/1647, queja 10/1862, queja 10/2104, queja 10/2459**, entre otras).

Asimismo, en el presente ejercicio se han incrementado las quejas que ponían de relieve deficiencias y carencias en materia de infraestructuras en los centros docentes públicos, tanto aquellos que imparten las enseñanzas de Educación infantil y primaria, los institutos de Enseñanza secundaria, como las Escuelas de artes. (**Queja 10/692, queja 10/1055, queja 10/1285, queja 10/3291**, entre otras). Del mismo modo, un importante grupo de reclamaciones planteaba demoras en los compromisos adquiridos por la Administración educativa -presumiblemente como efecto de la crisis económica- en la construcción de centros escolares en determinados municipios andaluces. (A título de ejemplo se cita la **queja 10/577**).

Por último, otro grupo de quejas ponía de relieve problemas de convivencia en los centros docentes, mayoritariamente en los institutos de Enseñanza secundaria. Las personas reclamantes, por regla general familiares del alumno o alumna sancionado, expresaban su disconformidad con la sanción impuesta por el centro docente, con especial énfasis cuando ésta se concreta en la expulsión del infractor durante un determinado periodo de tiempo del centro docente.

Por su parte, de entre las quejas que se han tramitado en 2010 en materia de universidades merece destacar la **queja 10/3264** en la que el interesado mostraba su disconformidad con el importe otorgado por una beca de desplazamiento.

En relación con esta causa de inadmisión, en **materia de Medio Ambiente** pueden ser citadas la **queja 09/4472**, la **queja 09/4473** o la **queja 10/4197** en las que el Defensor del Pueblo Andaluz no puede intervenir ya que la parte afectada no aporta su firma, no concreta su pretensión o no acude previamente a la Administración para plantear el problema que nos traslada.

En relación a la **materia de Trabajo y Seguridad Social** diversas han sido las quejas inadmitidas ante la carencia de datos necesarios para el estudio de las mismas, donde no fue atendido por parte de los interesados el requerimiento efectuado para que complementaran los escritos presentado con documentación o datos necesaria.

Siendo diversa la casuística, podemos reseñar las denuncias ante el retraso en el cobro de las Ayudas del Plan MEMTA (**queja 09/4812, queja 09/4963, queja 09/5095, queja 09/5111, queja 09/6033 y queja 10/1430**).

En el Área de Administraciones Tributarias señalamos la **queja 09/5937** en la que la promovente exponía que debía pagar la tasa de basura de una vivienda no habitada.

En la **materia de Salud** fueron inadmitidas las quejas en las que no habían sido completados los datos o documentación solicitados a los interesados que se consideraban necesarios para su estudio, lo que imposibilitó la admisión a trámite y ulterior tramitación de las quejas.

Diversos son los motivos a que se refieren estas quejas, reseñándose a modo ilustrativo en materia de salud mental la **queja 10/643 y queja 10/2321**, en derivaciones la no autorización (**queja 10/1220**) y el no reintegro de gastos (**queja 10/2235**), o en analíticas la pérdida (**queja 09/5894**) o su tardanza (**queja 10/433**).

En **Dependencia y Servicios Sociales** han sido escasas las quejas inadmitidas por no completarse los datos necesarios y requeridos a los interesados, hecho que ha imposibilitado su tramitación.

Reseñar la **queja 09/5246** donde los interesados nos trasladaban la denegación de forma sistemática de concesión de subvenciones a entidad dedicada al cuidado de disminuidos psíquicos, o la **queja 09/5861** donde no se le reconocía al interesado la condición de minusválido.

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** no se han admitido por este motivo la **queja 09/5388**, la **queja 10/1134**, la **queja 10/3392**, y la **queja 10/3790**.

De entre las quejas, que en **materia de Administraciones Económicas**, no han sido admitidas a trámite por no haber recibido respuesta a nuestras peticiones de subsanación de deficiencias o complemento de datos por quienes las promovían, merecen destacar aquellas quejas en las que se denunciaban discrepancias con la excesiva tarificación eléctrica, como es el caso de la **queja 10/474**, la **queja 10/677** y la **queja 10/2546**.

También podemos destacar aquellas en las que se denunciaban una serie de problemas relacionados con la venta ambulante como es el caso de la **queja 10/2476**, la **queja 10/2872**, la **queja 10/4257** y la **queja 10/4285**.

Dentro del el **Área de Igualdad e Información** se han archivado treinta quejas porque las personas interesadas no aportaron la información complementaria que se les solicitó. De ellas merecen ser destacadas las siguientes:

En la **queja 10/374** el interesado exponía el abuso que estaban cometiendo tanto el Ayuntamiento de Sevilla como la Junta de Andalucía al sustituir gran cantidad (si no la mayoría) de los números de atención telefónica al ciudadano por números 902 que tienen un coste mayor para el llamante y que supone un lucro para dichas instituciones, ya que como sabrán, tanto el propietario del número 902 como el operador recibe un beneficio por las llamadas realizadas a estos números.

La **queja 10/965** el interesado decía dirigirse a nosotros para exponernos la crítica situación en la que se encontraba, tenía 39 años, había perdido a su esposa recientemente y tenía dos hijos de 18 y 16 años de edad.

Tras examinar la queja se le solicitó al interesado que nos remitiera un nuevo escrito, para que se ratificara mediante firma, ya que la reclamación había tenido entrada en esta Institución a través de internet, y solicitábamos nos indicara las gestiones que hubiera llevado a cabo en relación con la necesidad de acceder a una vivienda que reuniera las debidas condiciones de habitabilidad, que nos trasladaba, así como el resultado de las mismas; debiéndonos enviar, a tales efectos, la fotocopia de las solicitudes de vivienda que hubiera efectuado en el último año, en caso de que obrasen en su poder, así como de los escritos de respuesta que le hubieran dado los Organismos Públicos a los que en tal sentido se hubiera dirigido. Tras solicitarle en dos ocasiones la ampliación de datos y no tener respuesta por parte del interesado, nos vimos en la obligación del cierre del expediente.

En la **queja 10/1298** la interesada, mujer divorciada, con hijo a cargo de 12 años cuyo progenitor no le pasaba pensión por alimentos, exponía que acaba de recibir su primera mensualidad de paro, con cuya cuantía no podía costear los gastos de su familia y que no sabía a donde acudir puesto que debía más de 4000 euros de hipoteca y temía perder su vivienda, solicitando la ayuda de esta Institución fundamentalmente respecto a ésta última cuestión.

Se le solicitó ampliación de datos en dos ocasiones, para que se ratificara en firma y nos enviara información sobre si ha recibido alguna notificación de la entidad financiera advirtiéndole de la situación de impago del préstamo, en cuyo caso le rogábamos nos aportase copia de la misma; si había acudido a los Servicios Sociales Comunitarios solicitando información sobre las ayudas sociales que pudieran ofrecerle para atender una posible situación de emergencia social y si había acudido al Centro de la Mujer del Ayuntamiento de Sevilla y/o al Centro Provincial de Sevilla del Instituto Andaluz de la Mujer, exponiendo que no percibía la pensión de alimentos respecto a su hijo menor y en caso afirmativo, el resultado de las gestiones que al respecto hubiera efectuado. Igualmente, y en cuanto a las obligaciones del progenitor para con sus hijos, le rogamos nos informara si había consultado con un abogado o abogada sobre las acciones judiciales que podría iniciar para garantizarles la contribución de su padre en el sostenimiento de las cargas familiares. En caso afirmativo, le pedíamos nos facilitara nombre y número de teléfono de su abogado o abogada. Finalmente rogamos que nos aportara fotocopias de cualquier documento que tuviera relacionado con todo lo anterior.

Por otro lado, nos permitimos indicarle la existencia de diversas medidas de ayuda aprobadas por el Gobierno de España, como consecuencia de la actual situación de crisis económica, entre las que se encuentran algunas medidas cuya finalidad es ayudar a

las familias que enfrentan dificultades para el pago de sus hipotecas y podrían verse en riesgo de pérdida de sus viviendas habituales.

A estos efectos nos permitimos aconsejarle que consultara la página web del Instituto de Crédito Oficial (ICO) www.ico.es, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, donde encontraría información sobre diversas líneas de ayudas, entre las que se encontraba la denominada Línea Ico – Moratoria Hipotecaria.

También podría acceder a esta información en la Subdelegación del Gobierno en Sevilla, sita en Plaza de España de Sevilla o acudiendo a la Delegación Provincial de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, sita en plaza de San Andrés nº 2 y 4, teléfono 955 057100.

Superado ampliamente el plazo señalado para que nos enviara la información que le habíamos indicado, no recibimos respuesta, por lo que procedimos al archivo del expediente de queja.

Por este motivo también fueron rechazadas la **queja 10/1306**, la **queja 10/2690**, la **queja 10/3626** y la **queja 10/4345**.

Respecto al **Área de Tecnología de la Información y de la Comunicación**, en la **queja 10/95** el interesado, propietario de una vivienda promovida por EMVISESA en la barriada de Pinomontano en Sevilla, nos exponía que su queja venía motivada por el estado de la instalación de la línea telefónica, ya que tanto él como otros vecinos de la urbanización, solicitaron el alta en Agosto de 2009, sin que ni por parte de la Compañía Telefónica, ni por parte de EMVISESA le informaran o aclararan el motivo del retraso, lo que no le parecía lógico más aún teniendo en cuenta que la vivienda para la que solicitaba el alta de la línea se situaba en Sevilla capital. Solicitamos que nos remitiera fotocopia de toda la documentación que pudiera tener en su poder relacionada con el asunto en cuestión, especialmente la solicitud de alta de la línea telefónica, así como los escritos y comunicaciones que hubiera dirigido a la compañía de telefonía y a EMVISESA y las respuestas que, en su caso, hubiera recibido. Habiendo transcurrido con exceso el plazo señalado para que nos enviara la información complementaria que le habíamos interesado y dado que no obtuvimos respuesta alguna, procedimos al archivo de la queja.

En la **queja 10/2182** la interesada nos exponía que había solicitado a una compañía de telefonía que le suministrara servicio telefónico e Internet, de la cual recibió respuesta que de línea sí podían dársela, pero que Internet no, y por tanto solicitó las líneas que necesitaba, contratando Internet con otra compañía. Llevaba cuatro meses esperando a que se las instalaran, pero las únicas respuestas que recibió era que los vecinos no les dejaban pasar ningún cable por su fachada, lo cual no era necesario pues existían unos postes por donde iban más cables de teléfono. Se dirigió al Ayuntamiento ya que consideraba que tenía derecho al servicio básico de teléfono puesto que pagaba sus impuestos como solar urbano. Le solicitamos que nos enviara fotocopia de toda la documentación que poseyera sobre el asunto en cuestión, en especial de la solicitud de línea e Internet efectuada a la compañía Telefónica, de los escritos y reclamaciones interpuestos ante dicha compañía y ante el Ayuntamiento, así como de las respuestas que, en su caso, hubiera recibido. Dado que no obtuvimos respuesta alguna procedimos a archivar definitivamente el expediente de queja.

El mayor número de quejas que no han podido ser admitidas a trámite durante 2010 en el **Área de Menores** ha sido por esta causa. Se trata de expedientes en los que se solicitó a las personas reclamantes, con carácter previo a la admisión de la queja, que se concretaran, aclararan o ampliaran algunos de los datos expuestos en los escritos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos. Un gran número de estos expedientes fueron enviados por Internet sin que recibiéramos, tras haberlo solicitado expresamente, ni el escrito de ratificación ni la ampliación y concreción solicitados. En este sentido, y transcurrido ampliamente un tiempo prudencial sin volver a tener noticias de las personas interesadas, incluso en ocasiones tras reiterar su envío más de una vez, nos vimos en la obligación de dar por concluidas nuestras actuaciones.

Debemos destacar que en muchos de estos escritos las personas interesadas nos exponían asuntos relacionados con cuestiones de índole familiar, principalmente alegaban disconformidad con el régimen de visitas a los hijos e hijas impuestos por los Juzgados de familia, dispuesta familiares entre padres e hijos o disconformidad con alguna medida de acogimiento, tanto familiar como residencial.

También algunos de los expedientes señalados ponían en evidencia las controversias entre la familia y que tan negativamente repercuten en niños y niñas. Unas disputas que tienen diferentes causas y condicionantes, en unos casos influidas por la dinámica de las relaciones familiares, en otros como reflejo de un choque generacional, y las más numerosas son consecuencia de procesos de ruptura de la relación de pareja. (**Queja 10/388, queja 10/1053, queja 10/1297, queja 10/3031 y queja 10/3239**, entre otras).

3. DUPLICIDAD.

En el **Área de Personal del Sector Público** el interesado de la **queja 09/5668** proponía diversas consideraciones en relación con los funcionarios de Administración Local respecto a la constitución de los Tribunales de Oposiciones, ante la aprobación del Estatuto de Autonomía Local por el Parlamento de Andalucía.

El **Área de Educación**, en materia de enseñanzas no universitaria, ha recibido algunas quejas que planteaban cuestiones que eran ya objeto de investigación en otros expedientes. La mayoría de ellas se refieren a disconformidad con los procesos de escolarización en determinados centros educativos, generalmente aquellos en los que la demanda escolar es bastante superior a la oferta. A tal efecto las personas reclamantes solicitaban la intervención de la Defensoría al objeto de que la Administración educativa ampliara la ratio en las aulas de los citados colegios.

Por esta razón no han sido admitidos en **materia de Menores** a trámite dos expedientes de queja (**Queja 10/2283 y queja 10/3598**) ya que los asuntos suscitados venían siendo abordados por esta Institución a instancias de otras personas, y como consecuencia de ello iniciado las actuaciones oportunas ante los correspondientes organismos administrativos.

4. NO IRREGULARIDAD.

En el **Área de Personal del Sector Público**, el interesado de la **queja 09/5118** manifestaba su disconformidad con el hecho de que a los maestros interinos no se les respete su lugar de residencia en el procedimiento de adjudicación de destino.

El promotor de la **queja 09/5261** expresaba su desacuerdo con el hecho de que el personal sanitario adscrito al Servicio Andaluz de Salud no tenga la posibilidad de ampliar la edad de jubilación.

El interesado en la **queja 10/1384** mostraba su disconformidad con el criterio fijado por el tribunal calificador de las pruebas selectivas para el acceso al Cuerpo Superior Facultativo, Opción Informática, correspondiente a la Oferta Pública de Empleo de 2009, convocado por la Consejería de Justicia y Administración Pública (ahora Consejería de Hacienda y Administración Pública).

La interesada de la **queja 10/1491** manifestaba su temor al incumplimiento del número de reserva de plazas para discapacitados en las convocatorias de oposiciones, que podría acordarse en el proceso selectivo 2010, ofertadas por la Administración Educativa.

En la **queja 10/2299** el interesado exponía su disconformidad con la exclusión de proceso selectivo convocado por el Ayuntamiento de Santa Fe (Granada), por no abonar tasas de derechos de examen sin que este hecho fuese subsanable.

La persona interesada en la **queja 10/3525** denunciaba demora en la resolución del proceso selectivo para el Cuerpo General de Gestión Administrativa (A2.10) por parte del Instituto Andaluz de Administración Pública.

En la **queja 10/4309** el interesado exponía las dificultades que tienen en el acceso a la función pública los mayores de 53 años al exigírseles los mismos requisitos y conocimientos que a los más jóvenes.

El interesado de la **queja 10/4855** exponía su desacuerdo con el hecho de que a la experiencia docente en centros concertados se le reconozca una menor puntuación que la experiencia docente en centros públicos.

La promovente de la **queja 10/5596** denunciaba la demora en la resolución del proceso selectivo de promoción interna del Cuerpo Superior de Administradores (A1.1) la Oferta de Empleo Público de 2009.

Respecto al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, el reclamante de la **queja 10/540** nos exponía que fue multado por la Policía Local de Vejer de la Frontera (Cádiz) por estacionar con su autocaravana en la zona litoral del núcleo de la playa de El Palmar. Recurrió contra dicha sanción, pero sus alegaciones y recurso de reposición habían sido desestimados ateniéndose a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal de Regulación de Autocaravanas. El reclamante entendía que dicha Ordenanza incurría en contradicción con el Reglamento General de Circulación y que, por tanto, se había visto discriminado con respecto a otros vehículos que no fueron multados. Sin embargo, la Ordenanza en cuestión había sido impugnada sin éxito en vía contenciosa y, además, en el caso que nos exponía, el vehículo se encontraba estacionado en la franja litoral en una zona

declarada especialmente sensible desde un punto de vista medioambiental, razones por las que entendimos que no podíamos admitir a trámite la queja.

Y es que la sanción impuesta lo era en aplicación de lo establecido en la Ordenanza Municipal de Regulación de Autocaravanas, regulación normativa que se encontraba en vigor y contra la que no habían prosperado, que nos constara, los recursos en vía contenciosa formulados contra la misma. Por otra parte, parecía que el estacionamiento se efectuaba en la playa de El Palmar, lugar que venía a constituir una zona declarada especialmente sensible desde un punto de vista medioambiental, cuya protección motivaba entre otras razones la propia aprobación de dicha Ordenanza.

En tal sentido, precisamos que, en la Resolución dictada en su día por esta Institución en torno a esta Ordenanza y a la que el interesado se remitía, se exponía, textualmente, lo siguiente:

“Consideramos que en aplicación de la norma estatal, se encuentra permitido el estacionamiento de autocaravanas con máxima masa autorizada – m.m.a.- inferior a 3500 kg. en las vías públicas del término municipal (excepto en la franja del litoral y calles adyacentes) en las mismas condiciones que un turismo del mismo tamaño y m.m.a., cuando se encuentren estacionadas sin desplegar ni instalar elementos exteriores algunos, pudiéndose habitar o alojarse en la misma.”

Por consiguiente, parecía claro que el contenido de nuestra Recomendación excluía de la misma a la zona donde se encontraba estacionado el vehículo del interesado, por entender que el precepto de la ordenanza que lo establecía no vendría a contravenir normativa estatal alguna.

El reclamante de la **queja 10/620** nos solicitaba que se estudiara la posible discriminación que sufrían los habitantes de la provincia de Huelva, desde hacía años, en relación con la comunicación en transporte público por ferrocarril. Consideraba que podría estarse discriminando a los ciudadanos andaluces de la mencionada provincia si se analizaba comparativamente con Córdoba e, incluso, con la provincia de Cádiz (con características socioeconómicas y poblacionales similares). Se podía observar el desequilibrio territorial existente en el ofrecimiento de servicios por ferrocarril, tanto con Sevilla como con Madrid. El reclamante se había dirigido de forma simultánea al Ministerio de Fomento y a la Consejería de Obras Públicas y Transportes planteando la cuestión. Por ello, por el momento, no se observaba retraso que pudiera justificar nuestra intervención en este asunto.

El interesado de la **queja 10/2436** nos exponía que le habían informado en la Delegación Provincial en Sevilla de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda que si su vivienda no tenía una superficie útil mínima de 24 metros cuadrados, no podría solicitar y ser beneficiario, en su caso, del Programa de Rehabilitación individualizada de viviendas de dicha Consejería. Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, entendimos que, del asunto que nos planteaba, no se derivaba una actuación administrativa que fuera contraria al ordenamiento jurídico o que no respetara los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública en su actividad. Ello, por cuanto, en efecto, el Plan Concertado de Vivienda y Suelo (Orden de 7 de Julio de 2009, por la que se publica el Texto integrado del Plan 2008-2012, aprobado por el Decreto

395/2008, de 24 de Junio, con las modificaciones introducidas por el Decreto 266/2009, de 9 de Junio), señalaba en su artículo 66.2, entre las condiciones y requisitos de rehabilitación de edificios, que las viviendas deberán tener una superficie útil mínima de 24 metros cuadrados o, si fuera inferior, que como resultado de la actuación alcance un mínimo de 36 metros cuadrados útiles.

En la **queja 10/3673** el interesado denunciaba que la Delegación de Infraestructuras para la Sostenibilidad, del Ayuntamiento de Sevilla había llevado a cabo el cambio de aceras en el marco de un plan de mejora de la accesibilidad en las calles, pero se habían acabado los fondos justamente cuando faltaban por hacer los rebajes en el acerado de más de la mitad de los pasos de peatones de la ciudad. Así, por ejemplo, en la Calle Greco, algunos de los nuevos pasos de peatones sobre el carril-bici no estaban a cota cero, cuando las obras del “Plan E” consistían en levantar la acera, de 2 ó 3 cms., para ponerlas a cota cero.

Aunque el interesado había hecho llegar este escrito a varios organismos en la misma fecha que a esta Institución y las obras a las que se refería, en algunos casos, habían sido ejecutadas hacía más de un año, lo cierto era que desde esta Institución veníamos observando que, con frecuencia, los rebajes de las aceras no se hacen correctamente, ya que dejan un pequeño escalón que dificulta y, a veces, impide el que las personas discapacitadas con sillas de rueda puedan salvar el obstáculo. Por ello, aunque no podíamos admitir a trámite la queja hicimos llegar al Ayuntamiento de Sevilla que, con motivo de la construcción de nuevas infraestructuras o remodelación, por distintos motivos de las actuales, se tuvieran muy presente las normas técnicas contenidas, entre otras disposiciones, en el Decreto 293/2009, de 7 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula las Normas para la Accesibilidad en las Infraestructuras, el Urbanismo, la Edificación y el Transporte en Andalucía a fin de que se garantice la accesibilidad de las personas discapacitadas en todas las intervenciones que se lleven a cabo en las infraestructuras de la ciudad.

En la **queja 10/5183** el interesado nos exponía que había adquirido una vivienda protegida usada por el precio de 96.000 euros, habiendo otorgado escritura pública de préstamo hipotecario por un total de 115.000 euros. Posteriormente, había solicitado las ayudas para el acceso a la vivienda, habiéndole sido reconocido el derecho a la obtención de un préstamo convenido, así como el derecho a la subsidiación del mismo por importe de 100 euros al año, por cada 10.000 euros de préstamo, por un período de cinco años, prorrogable por otro período de igual duración, más el derecho a una ayuda estatal directa. No obstante, según nos decía, la Consejería de Obras Públicas y Vivienda le exigía que hiciera una escritura pública de préstamo hipotecario por 76.000 euros, lo que le obligaría a liquidar una importante cantidad de su actual préstamo hipotecario o, en caso contrario, no tendría derecho a la ayuda reconocida y, a esos efectos, solicitaba la intervención de esta Institución.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, entendimos que del asunto que nos planteaba no se derivaba una actuación administrativa que fuera contraria al ordenamiento jurídico o que no respetara los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública en su actividad. Así, debía tener en cuenta que el derecho al préstamo convenido que le había sido reconocido, lo era con las

características recogidas en los artículos 12 y 42 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de Diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.

De acuerdo con el mencionado artículo 42, «la cuantía máxima del préstamo será el 80 por 100 del precio fijado en la escritura pública de compraventa», condición que se debe poner en relación con el citado artículo 12 (apartado e), según el cual «los préstamos convenidos serán garantizados con hipoteca...», motivo por el cual le exigían que para que operara efectivamente la ayuda fuera necesario que modificara su escritura pública de hipoteca en el sentido indicado. Por tanto, el préstamo convenido que le concedían como ayuda, en cuantía máxima del 80 por 100 del precio de venta, tenía que ser garantizado con hipoteca, y de ahí la exigencia de la Consejería. Por ello, no admitimos a trámite la queja ya que no se apreciaba irregularidad alguna por parte de la Administración.

De entre las quejas, que en **materia de Cultura**, no han sido admitidas a trámite por no existir irregularidad en la actuación de la Administración merece destacar la **queja 10/3723** en la que el interesado nos denunciaba los problemas que sufren quienes, como él, estaban interesados en la práctica deportiva del carpfishing, y a esos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

El interesado concretaba su petición en la necesidad de que se modificasen determinados preceptos de la Ley 8/2003, de 28 de octubre, de la flora y la fauna silvestres que califican como infracción administrativa determinadas actuaciones que necesariamente habrían de conculcar para poder pescar en esta modalidad. De forma particular, se refería a la necesidad de contar con autorización expresa para pescar en horario nocturno que, si bien se venían concediendo para la realización de competiciones, no ampararían el correspondiente entrenamiento.

De muy diversa índole han sido las cuestiones suscitadas en algunas quejas en el **Área de Educación** que no pudieron ser admitidas a trámite por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa, si bien, por su número, destacan aquellas en las que las personas interesadas expresan su disconformidad con la denegación de plaza escolar para su hijo en algún centro docente sostenido con fondos públicos, así como con la resolución de la Administración educativa que rechaza sus reclamaciones y recursos, por entender que no se tienen en cuenta las circunstancias personales y familiares alegadas.

En estos casos, una vez analizados los hechos y las argumentaciones no procede la realización de actuaciones por parte de esta Institución toda vez que, tras el dictado de la correspondiente resolución por la Administración educativa, la cuestión queda reducida a una controversia jurídica entre las argumentaciones de los interesados y la postura sostenida por la Administración, controversia que no nos compete dirimir, pues su cauce de resolución sería la vía jurisdiccional.

En consecuencia, se informa a los reclamantes de la posibilidad de formular recurso contencioso-administrativo contra la resolución de la Administración desestimatoria de sus pretensiones, del mismo modo que les remitimos a la lectura de cuanto se manifiesta en nuestros Informes Anuales de los últimos años sobre los problemas relacionados con la incorrecta aplicación de la normativa de escolarización de alumnos, y sus efectos, así como nuestras Sugerencias de modificación de dichas normas o para evitar en lo posible las

situaciones de conflictividad que año tras año se producen. (**Queja 10/231, queja 10/1939, queja 10/3539, queja 10/3847 y queja 10/4533**).

En materia de universidades merece destacar la **queja 10/2651** en la que la interesada denunciaba que en 2008 no se le permitió realizar las prácticas en empresa correspondientes a un master de gestión cultural organizado por la Consejería de Cultura y la Universidad de Sevilla. El motivo aducido fue haberse presentado fuera de plazo la solicitud. La interesada se mostraba disconforme con dicha resolución.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, así como de la documentación que nos aportaba, nos dirigimos a la interesada indicándole que no apreciábamos la existencia de irregularidad alguna en la actuación administrativa relacionada con su caso que pudiera justificar nuestra intervención.

En relación con la no admisibilidad a trámite como consecuencia de la inexistencia de indicio de irregularidad en el comportamiento de la Administración en **materia de Medio Ambiente**, puede ser citada la **queja 10/2556**, en la que la parte afectada mostraba su disconformidad con la apertura de un establecimiento en el edificio donde residía y en la que se le explicó que el establecimiento contaba con la correspondiente licencia para poder ejercer la actividad.

O la **queja 10/1548**, en la que la parte promotora denunciaba una posible lesión de su derecho de acceso a información ambiental como consecuencia de que la Administración no había respondido un escrito. Una vez estudiada la documentación aportada por la parte afectada, el Defensor del Pueblo Andaluz constató que ésta había solicitado a la Administración autonómica la elaboración de unos determinados informes de considerable complejidad, por lo que el tiempo transcurrido desde la formulación de la solicitud no debía considerarse excesivo.

Respecto al **Área de Justicia, Extranjería y Prisiones**, en la **queja 10/868** la interesada trataba de sendas reclamaciones de honorarios del abogado que le llevó otras tantas reclamaciones por invalidez, a una de las cuales ya le había hecho frente, sin que entendiese que le reclamase la segunda, pues decía que se desistió antes de que celebrara el juicio. Tras las comprobaciones pertinentes constataremos que la interesada aún no había sido requerida judicialmente al pago de la segunda minuta.

La interesada en la **queja 10/2427** nos hablaba de retrasos en sendos procedimientos derivados de su separación matrimonial, uno civil de liquidación de gananciales, otro penal de violencia de género. Como mencionaba al abogado que le llevaba el asunto, nos pusimos en contacto telefónico con él para que fuera quien nos aclarara las cuestiones planteadas.

De la conversación mantenida se desprendió que, en su opinión, el procedimiento civil, el de liquidación de gananciales, no era ni más ni menos lento que cualquier otro de sus mismas características, menos aún cuando lo que se trataba de liquidar era una explotación ganadera, lo que complicaba mucho las cosas.

En cualquier caso, aseguraba que en el Juzgado de origen el asunto se resolvió hacía tiempo y ahora estaba pendiente de dictado la sentencia de la apelación que se interpuso contra el Auto dictado por el Juzgado, que creía que debía estar a punto de salir,

por lo que en su opinión no le parecía oportuno enredar ahora con la tramitación de una queja, aunque se comprometía a ayudar a la interesada a presentarla si se dilatara en exceso la salida de la sentencia que pendía de dictado.

Respecto del procedimiento penal, decía no saber nada de éste, pues él no lo llevaba.

Así las cosas, dimos cuenta a la interesada de lo que antecede, y la emplazamos para que, si era el caso, se dirigiera a nosotros en un futuro.

En la **queja 10/2376** se dirigió a esta Institución la madre de un ciudadano español que desde hace dieciséis años se encontraba cumpliendo condena en el Centro Penitenciario Martín Correctional Institution, sito en la ciudad de Indiantown del Estado de Florida, U.S.A.

El citado ciudadano pretendía desde hacía años, y al amparo del Convenio suscrito tanto por España como por los Estados Unidos de América sobre el traslado de personas condenadas desde el país de condena al de origen, su traslado a España para continuar cumpliendo en su país la condena impuesta.

Nos constaba que desde el Consulado General de España en Miami, único organismo español en EEUU al que nos podíamos dirigir, perfecto conocedor del caso, se habían efectuado todas las gestiones posibles para conseguir la materialización del pretendido traslado, radicando el problema en la decisión que al respecto había adoptado, al parecer en dos ocasiones ya, el Gobernador del Estado de Florida denegando dicho traslado, sin que en sus comunicaciones se ofreciera motivación alguna en que se fundamentase dicha negativa.

La interesada, por otra parte, se había dirigido a todos los organismos, instituciones y organizaciones españolas pidiendo ayuda, como se desprendía de la documentación que nos había remitido.

Nuestra remitente nos había hecho partícipe de la ayuda que siempre se le había prestado desde ese Consulado General, así como desde la Embajada de España en Washington, pero su pretensión era que no se cesase en el empeño de intentar que se materializase el traslado de su hijo, del que tenía que estar cerca por ser el único consuelo que le quedaba, lo que le impedía a ella y a su esposo trasladarse a España para disfrutar de su jubilación en su país de origen después de haber trabajado toda su vida en EE.UU.

Era, por tanto, nuestra única intención al dirigirnos al Consulado la de unirnos a las muchas voces que ya se habían interesado por el traslado del interesado a España, rogándole reanudase las gestiones oportunas en el momento en que, según su experto y cualificado criterio, fuese más adecuado en orden a obtener una resolución positiva al respecto.

El interesado en la **queja 10/4842** se encontraba preso desde hacía diez meses en situación de prisión preventiva, debido a su estado de necesidad. Nos pedía que nos interesásemos por su caso e hiciésemos lo posible para salir cuanto antes.

Nos pusimos en contacto con su letrado, el cual nos refirió la actual situación en la que se encontraba, confirmando el tiempo que llevaba en prisión, que venía a estar en

torno a los diez meses. No obstante, parecía que la fase de instrucción se encontraba a punto de concluir, por lo que habría que esperar que en unos dos meses pudiera verse la causa y de ella los resultados de las acusaciones que en principio parecían existir. En varias ocasiones se había solicitado la libertad condicional, pero dado que era un delito contra la salud pública era difícil que ello ocurriera, máxime cuando existían antecedentes. De todo ellos dimos cuenta al interesado.

La interesada en la **queja 10/1093** nos daba traslado de la situación por la que atravesaba una chica, de nacionalidad venezolana, que le ayudaba a que fuese más llevadera la incapacidad que ella tenía del 84%, por esclerosis múltiple, sumándosele a ello el diagnóstico de trastorno adaptativo y la necesidad de ir en silla de ruedas. El motivo de no poder ayudarla con la oferta de trabajo era por no disponer de suficientes medios económicos. Decidimos hablar con ella para ver si podíamos orientarla y durante la conversación nos manifestó que aún no llevaba tres años en España. La orientamos al respecto aunque tenía pocas posibilidades.

Desde Argelia se nos planteaba en la **queja 10/3030** un problema relacionado con la renovación de una residencia de la que el interesado no nos acreditaba ser titular. Ya lo hizo en otras ocasiones, hablándonos de un visado. En relación a ello aportaba escritos de información general, sin acreditar que se hubiese dirigido previamente a la administración pertinente y en relación con la posible petición de un visado. Aportaba documentación que acreditaba que estuvo en España en los años 2001-2002, pero eso no era indicativo para nada. A la vista de que no había irregularidad alguna por parte de la Administración, le indicamos al interesado la imposibilidad de intervención.

Al interesado en la **queja 10/3793** le denegaron la renovación de trabajo y residencia a raíz de estar condenado por un delito contra la seguridad del tráfico vial, que parecía había cumplido ya. En Septiembre de 2010 tenía una citación en el Juzgado. Su pretensión era volver a regularizarse. Puesto que el interesado no era muy claro en su escrito, nos faltaban datos, decidimos contactar con él vía telefónica. En la conversación mantenida el afectado nos informó que lo condenaron a 22 días de trabajo en beneficio de la comunidad, y 8 meses y dos días de retirada del permiso de conducir. En Mayo del presente año (2010) liquidó su condena, tratándose de un delito clasificado como leve que requería 6 meses para su cancelación. por otro lado, la cita que tenía en el Juzgado fue por un error de comunicación, porque figuraba como quebrantamiento de condena cuando no era así.

Diversa ha sido la casuística de quejas, en **materia de Trabajo y Seguridad Social**, que no se han admitido a trámite ante la falta de irregularidad de la actuación de la Administración.

Siendo mayoritarias las quejas referidas a distintos tipos de ayudas o subvenciones como la **queja 10/1310**, **queja 10/1522**, **queja 10/2158**, **queja 2360** y **queja 10/2809**, o las relacionadas con diferentes tipo de pensiones, como la **queja 10/1200**, **queja 10/3688** o **queja 10/6008**.

En el **Área de Administraciones Tributarias** señalamos la **queja 10/3093** en la que la interesada exponía que le había sido denegada reducción en el Impuesto de Sucesiones por discapacidad.

Numerosas queja en **materia de Salud** no han sido admitidas a trámite al no observarse de los hechos que se nos trasladaba una actuación irregular por parte de la Administración.

Si bien podríamos hacer referencia a las muchas quejas en relación con la fecundación in vitro (**queja 10/1387**, **queja 10/3865**, **queja 10/4952** o **queja 10/5606**), también podríamos hacerlo en relación a la disparidad de asuntos que se nos trasladan, así en la **queja 10/996** se nos refiere el riesgo sanitario provocado por bebidas caducadas en una celebración, en la **queja 10/2899** se nos comunica la realización de una intervención quirúrgica sin resultados satisfactorios, en la **queja 10/3949** se nos refiere que las condiciones específicas de admisión en un restaurante suponen una discriminación por razón de sexo, en la **queja 10/5078** un taxista se muestra contrario a las ambulancias colectivas para el transporte de enfermos renales, o en la **queja 10/5079** donde el interesado solicita financiación para fármaco de deshabituación tabáquica.

En el **Área de Servicios Sociales** diversas quejas no fueron admitidas a trámite al no haberse observado una irregularidad en la actuación de la administración, en donde si bien podríamos volver a reflejar aquellas que tienen directa relación con la Ley de Autonomía Personal, vamos a reseñar aquellas quejas referidas a distintas problemáticas trasladadas por Discapacitados, así en la **queja 10/515** falta el transporte al centro de día, en la **queja 10/1139** nos comunican una discriminación laboral, en la **queja 10/2782** se muestra disconforme con la valoración, en la **queja 10/3864** solicita trabajo, o en la **queja 10/4109** solicita la tarjeta sanitaria y la de transporte colectivo.

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales**, el promovente de la **queja 09/4230** manifestaba su disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento de Santiponce a iniciativa popular sobre cambio de ubicación de la sede consistorial.

De entre las quejas que en **materia de Administraciones Económicas** no han sido admitidas a trámite por no existir irregularidad en la actuación de la Administración merece destacar la **queja 10/5069** en la que la interesada, inmigrante marroquí, denunciaba una posible discriminación por razón de nacionalidad al haberle sido denegada la ayuda solicitada a la Agencia IDEA para la instalación de un locutorio. A la vista de la documentación que la propia interesada nos facilitaba, apreciamos que la denegación de la ayuda respondía a la escasa dotación presupuestaria de la convocatoria, de modo que sólo resultaron beneficiarias las solicitudes con mayor puntuación, sin que ello supusiera discriminación alguna.

Dentro del **Área de Igualdad e Información** han sido rechazadas diez quejas, de entre las que reseñamos las siguientes:

La interesada de la **queja 10/598**, madre soltera con dos personas menores a su cargo, nos exponía que ya no podía levantar sola las cargas familiares, pues tenía un comercio que aunque permanecía abierto todo el año, solo dos meses podía decirse que medio funcionaba, y solicitaba ayuda para que se le concediera el Título de Familia Numerosa que recientemente había solicitado, de esta manera podría su hija realizar estudios, pues quería ser médico militar.

Por nuestra parte, procedimos a solicitarle ampliación de datos. A la vista de la información recibida de la interesada en su nuevo escrito, donde nos informaba de lo

sugerido por el Centro de la Mujer, procedimos al cierre de la queja por no observar que existiera irregularidad en la actuación llevada a cabo por los Organismos a los que se había dirigido.

En la **queja 10/633** la interesada exponía que desde hacía dos años estaba teniendo dificultades para poner a su nombre la vivienda en la que vivía junto a sus dos hijos y de la que pagaba el IBI y el agua, desde el año 2009. Que dicha vivienda en su día le fue adjudicada a su esposo en régimen de alquiler, encontrándose éste en el momento de la adjudicación, en estado de casado en primeras nupcias. Continuaba diciendo que en octubre de ese mismo año, fue cuando le expiró el contrato, pero que no la podían poner a nombre de su marido, porque se le embargarían la vivienda ya que, al parecer, la que fue su esposa, que se fue a vivir a Barcelona junto a sus dos hijas e inició acciones judiciales contra él por impago de pensiones alimenticias.

Se propuso una ampliación de datos pues si el régimen de la vivienda era el de alquiler parece incongruente con el embargo.

De la ampliación de datos aportada por la interesada se dedujo que estaba ocupando la vivienda en situación de precario puesto que comunicaba que el contrato de arrendamiento con opción a compra que en su día se le adjudicó a su esposo había terminado. En consecuencia, la queja no resultó admisible a trámite toda vez que nos encontramos ante una controversia de propiedad en la que no resultaba procedente nuestra intervención

En la **queja 10/2266** la interesada exponía que era víctima de violencia de género, pero que no había tenido la necesidad de ser ingresada en Centro de Acogida alguno, de manera que al solicitar una plaza para su hijo de 15 meses en una Escuela Infantil, no podía beneficiarse de su condición de víctima de violencia, además nos exponía que su agresor y padre de su hijo, no le pasaba pensión por alimentos, de manera que sin plaza no podía ella trabajar para poder alimentarlo.

Dado que el criterio de admisión, con carácter prioritario, a los hijos de las víctimas de la violencia de género, venía determinado no tanto por la condición de víctima de violencia de género de las madres, sino por la imposibilidad de obtener estos niños puntuación alguna por proximidad de domicilio, dado que se encontraban en Casas de Acogidas, siguiendo a sus madres en localidad distinta, era por lo se procedió no admitir a trámite el expediente al no existir irregularidad y sugerir a la interesada que contactase con el Instituto Andaluz de la Mujer en búsqueda de asesoramiento jurídico ante el impago por parte del progenitor del menor de la pensión alimenticia.

En **materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, en la **queja 10/1826** el interesado nos exponía que los trabajadores de una televisión local de la provincia de Sevilla solicitaban que mediáramos para proponer un cambio en la distribución de los requisitos ante el fracaso del modelo propuesto para las TDT Comarcales y que se tuviera en cuenta casos como el de ellos, que llevaba, ya 22 años en antena, con una programación local de 24 horas, con una plantilla de 10 profesionales y cuyos puestos de trabajo corrían un verdadero peligro si no se desbloqueaba esta grave situación. Su municipio tenía más de 20.000 habitantes con una gran tradición de televisión municipal, y sus vecinos no estaban dispuestos a que una Ley totalmente injusta para los pequeños municipios privara a sus ciudadanos de una información local cercana. Así había quedado

reflejado por parte de varios colectivos y ciudadanos con la recogida de firmas que la plantilla de la televisión había realizado y superaba la cifra de 3.500 personas. Consideraban una injusticia que sólo municipios de más de 100.000 habitantes contaran con televisión local.

Tras un detenido estudio de cuanto se nos expresaba, entendimos que del asunto que nos planteaba no se derivaba una actuación administrativa que fuera contraria al ordenamiento jurídico o que no respetara los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública en su actividad. Ello, por cuanto, la legislación básica de la que derivan las exigencias legales es de naturaleza estatal, y no se apreciaba irregularidades en la normativa de desarrollo emanada de la Administración autonómica.

Entre las quejas rechazadas por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa en **materia de Menores**, podemos destacar aquellas en las que las personas reclamantes expresan su disconformidad con la vigente regulación de la protección a las familias numerosas.

Como ejemplo traemos a colación la queja formulada por una pareja que pretendía incluir en el libro de familia numerosa a los hijos del primer matrimonio del esposo, pero la Administración, en este caso la Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, había denegado la petición por no contar con la autorización expresa de la excónyuge y madre de las personas menores.

Al respecto, desde esta Institución se informó que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas impide computar a una misma persona en dos unidades familiares a la vez. El artículo 2 de dicha Ley establece que familia numerosa es aquella integrada por uno o dos ascendientes con tres o más hijos, sean o no comunes. A continuación equipara a familia numerosa aquellas familias constituidas por el padre o la madre separados o divorciados, con tres o más hijos, sean o no comunes, aunque estén en distintas unidades familiares, siempre que se encuentren bajo su dependencia económica, aunque no vivan en el domicilio conyugal.

En este supuesto, el progenitor que opte por solicitar el reconocimiento de la condición de familia numerosa, proponiendo a estos efectos que se tengan en cuenta hijos que no convivan con él, deberá presentar la resolución judicial en la que se declare su obligación de prestarles alimentos. Y en este punto, para el caso de que no hubiera acuerdo de padre y madre sobre los hijos que deban considerarse en la respectiva unidad familiar, operará el criterio de convivencia.

Tal es el motivo que justifica la exigencia de un documento en el cual conste el acuerdo entre ambos progenitores sobre quien ha de incluir a los hijos en el título de familia numerosa, resolviéndose la posible discrepancia entre padre y madre mediante el criterio de la convivencia efectiva.

Sobre la base de estos planteamientos no podía inferirse la existencia de una actuación irregular de la Administración (**Queja 10/1280**).

5. JURÍDICO-PRIVADAS.

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, la interesada de la **queja 10/2069** nos manifestaba los problemas de convivencia surgidos en su Comunidad de Propietarios como consecuencia de los gastos de instalación de un ascensor, derivando en un proceso judicial que, finalmente, había determinado la obligación de abonar su parte correspondiente de los gastos y a esos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. Nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un Organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba la interesada. Por este motivo, no fue admitida a trámite.

En la **queja 10/3410** el reclamante nos exponía que era jubilado y tenía una vivienda en una urbanización de Garrucha (Almería) sin ascensor. Al igual que él, varios vecinos también eran mayores, algunos incluso con cierto grado de minusvalía, que encontraban en las escaleras un impedimento para llevar una vida con normalidad. Habían pedido en las asambleas que se estudiara la posibilidad de instalarlos y siempre se les había rechazado, argumentando el tema de las mayorías. Se trataba de una controversia de índole jurídico-privada, por lo que la queja no resultaba admisible a trámite, aunque tratamos de contestar las cuestiones por las que se interesaba el reclamante. Por ello, le indicamos lo que establece a este respecto el artículo 17 de la Ley de Propiedad Horizontal.

La reclamante de la **queja 10/4032** nos exponía que desde hacía un año, aproximadamente, su vivienda familiar, donde residía con sus hijas menores, sufría de humedades y desprendimiento en la estructura del techo. Se había dirigido al administrador de la comunidad de propietarios exponiendo su caso, pero no había obtenido ningún arreglo por parte de la comunidad. Le indicamos que al ser la vivienda libre, esto es, no calificada como protegida, las cuestiones que afectaban a la misma, así como a las restantes viviendas del bloque, eran cuestiones de naturaleza jurídico privada, en las que no intervenía ninguna Administración como causante del problema. Por ello, le sugerimos que consultara este asunto con un abogado, que podría orientarle sobre las distintas formas que, en su caso, existían para defender sus derechos e intereses, así como las distintas responsabilidades que se dan en la construcción de viviendas por los desperfectos ocasionados, los obligados a subsanarlos y los plazos legales para ello.

Nos contaba, por otra parte, que se encontraba tramitando una ayuda ante la Junta de Andalucía. En este sentido, le indicábamos que, si transcurrido el tiempo establecido, no obtuviera respuesta expresa a su solicitud o si obtenida respuesta a su solicitud de ayuda, entendiera que se había podido cometer una eventual irregularidad por la Administración autonómica, podría acudir a esta Institución para que, previa evaluación y estudio de su caso, pudiéramos prestarle, si procedía, nuestra colaboración e iniciar las actuaciones correspondientes.

En la **queja 10/5103** el promotor de la queja nos manifestaba que había resultado adjudicatario de una vivienda protegida, que había ido cumpliendo con los pagos comprometidos y que, pese a ello, la entidad bancaria le había solicitado un avalista para aprobar su subrogación en el préstamo hipotecario concedido a la entidad promotora, sin que pudiera aportar avalista resultando que, a causa de ello, podría perder la vivienda que tenía adjudicada. No pudimos admitir a trámite la queja al encontramos ante un conflicto

que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba.

En concreto, le significamos que la concesión de créditos hipotecarios por parte de entidades financieras, así como las condiciones en que los mismos se otorgan, es una cuestión que queda sujeta a la voluntad negocial de las partes, en la que esta Institución no puede llevar a cabo actuaciones toda vez que ninguna Administración Pública motiva la decisión de solicitar o no avalista o cualquier otra garantía de pago, conceder o denegar la subrogación en un préstamo hipotecario.

De entre las quejas, que en **materia de Cultura y Deportes**, no han sido admitidas a trámite como consecuencia de que el asunto planteado no hacía referencia a actuaciones seguidas por las Administraciones públicas de Andalucía, sino a controversias surgidas entre particulares, merece destacar la **queja 10/3289**, en la que el promotor de la queja nos denunciaba las molestias derivadas de la caída de una valla que separaba su edificio de un campo de golf colindante con el mismo, ya que resultaba frecuente el impacto de pelotas de golf en las instalaciones comunes de dicho edificio.

En **materia de Medio Ambiente**, han sido varias las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que el asunto planteado no hacía referencia a actuaciones seguidas por las Administraciones Públicas de Andalucía, sino a controversias surgidas entre particulares.

En la mayoría de las quejas cerradas por esta causa los interesados se dirigían a esta Institución denunciando las molestias producidas por ruidos vecinales, generados en el ámbito doméstico, como ocurría en la **queja 10/925**, en la **queja 10/1874** o en la **queja 10/4883**.

A lo largo de este año se nos han presentado varias quejas en **materia de Justicia, Extranjería y Prisiones** que han tenido como telón de fondo cuestiones de índole hereditaria, asuntos éstos que, por pertenecer al ámbito jurídico-privado, sólo podría atenderlo la jurisdicción por medio de un profesional del Derecho, lo cual nos ha obligado a que, debido a nuestra imposibilidad de intervención, hayamos tenido que inadmitir dichas quejas. Así ocurría en la **queja 10/297**, en la que la interesada aseguraba que su abuela lo dejó todo arreglado en testamento, pero que su tío no lo respetó: *“lo quería todo para él”*. Además, estaba muy lejano en el tiempo, *“hace más de veinte años”* y, por último, había sido sometido, sin éxito, a la jurisdicción *“entre abogados y procuradores mis padres han perdido más de 6000 €”*. O en la **queja 10/5** en la que la interesada, residente en Bruselas desde hace años preguntaba que si por haber emigrado había perdido sus derechos hereditarios, a lo que le respondimos que no, pero que el ejercicio de éstos tenía que efectuarlo a través de los cauces que las leyes procesales españolas ponen a nuestro alcance. O en la **queja 10/529**, donde la interesada se refería a la herencia de una prima, que al parecer la había dejado a las monjas, y ellos no estaban de acuerdo. Y también en la **queja 10/1513**, donde la interesada planteaba unos problemas de herencia con unos tíos, por más seña hermanos de la madre, debido a que ésta falleció a manos de su padre y marido por un tiro de escopeta. Se planteaban problemas legales de los bienes de ésta, a los que los tíos y tías se negaban a hacerla partícipe.

También fue objeto de inadmisión, por tratarse de un asunto jurídico-privado, la **queja 10/1054** en la que el interesado se quejaba de la actuación que tenía una empresa

privada de préstamos, al no haber podido responder al pago de una mensualidad debido a la situación laboral y económica que se padece en estos momentos.

El interesado de la **queja 10/3212** exponía los problemas que padecía viviendo con un vecino de actitud incivilizada. Al parecer éste les tenía amenazados de tal manera que en algún momento incluso pensaron en vender la vivienda que con tanta ilusión compraron. Nos comentaba varias anécdotas, así como que en alguna ocasión lo había denunciado, lo cual no que éste cejara en su intento, sino más bien al contrario, mantenía un comportamiento, si cabe, más abusivo y que entorpece la vida familiar y su derecho de libertad en el ámbito de su propiedad. Por nuestra parte nos dirigimos al interesado exponiéndole que la única posibilidad a las agresiones sufridas era llegar a denunciar al agresor en aquellos aspectos que incidieran en actuaciones penales o daños por un procedimiento civil. Al no tener competencias en esta materia, procedimos al cierre de la queja.

Tampoco pudimos hacer nada en la **queja 10/2948**. Esta queja la presentó un grupo de ciudadanos con nacionalidad peruana, para denunciar las irregularidades que se habían dado en relación al funcionamiento interno de la asociación a la que pertenecían. Ya que se trataba de un problema entre particulares donde no podíamos intervenir, nos limitamos a orientarles en la medida de lo posible.

En la **materia de Trabajo y Seguridad Social** diferentes quejas no se han admitido a trámite por ser litigios entre particulares donde no ha tenido intervención la Administración, como son los casos donde los interesados nos trasladan que sus empresas no le abonan sus nominas (**queja 10/3046** y **queja 10/3692**), o su traslado a otra provincia (**queja 10/5080**).

Respecto a los quejas que afectan a **Salud** no han sido admitidas a trámite las quejas en las que se nos trasladaban cuestiones a dilucidar entre particulares en las que carecía esta Defensoría de competencia.

Como en años precedentes son quejas en la que se nos plantean hechos relacionados con la asistencia sanitaria prestada por una entidad aseguradora (**queja 10/1218**, **queja 10/1703**, **queja 10/3065** o **queja 10/5603**); aunque la mayoría hacen referencia a temas de consumo, como la no devolución del dinero de un curso no realizado (**queja 09/6155**), la no sustitución de colchones defectuosos (**queja 10/1244**), la pérdida del dinero y crucero por quiebra de la agencia de viajes (**queja 10/2320**), la no reparación de avería en aire acondicionado (**queja 10/4809**) o el cobro indebido por la anulación de reserva de hotel (**queja 10/6096**).

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** dos han sido las quejas objeto de inadmisión por referirse a litigios entre particulares (**queja 10/412** y **queja 10/1013**), aunque en este caso el objeto de ambas es el mismo, los interesados nos trasladaban la paralización de las obras de construcción de un geriátrico por la presentación a Concurso de Acreedores de la Cooperativa constituida al efecto.

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** el interesado de la **queja 10/5318** exponía una cuestión relativa a una Comunidad de Propietarios.

De entre las quejas, que en **materia de Administraciones Económicas**, no han sido admitidas a trámite como consecuencia de que el asunto planteado no hacía referencia a actuaciones seguidas por las Administraciones públicas de Andalucía, sino a controversias surgidas entre particulares, merecen destacarse, por su elevado número, las quejas que ponen de manifiesto las dificultades de la ciudadanía para hacer frente a sus hipotecas, como es el caso de la **queja 10/1417**, la **queja 10/2711**, la **queja 10/2831**, la **queja 10/3312**, la **queja 10/5000** y la **queja 10/5742**.

Han sido también numerosas las personas que se han dirigido a esta Institución manifestando su desacuerdo con la forma de actuar de algunas entidades financieras como es el caso de la **queja 10/1727**, la **queja 10/1890**, la **queja 10/3003**, la **queja 10/3745**, la **queja 10/3869**, la **queja 10/4034**, la **queja 10/4043**, la **queja 10/4700**, la **queja 10/5141** y la **queja 10/5702**.

En el **Área de Igualdad e Información** durante el año 2010 han sido cuatro las quejas rechazadas por plantear situaciones derivadas de relaciones de carácter jurídico privadas.

Entre éstas destacamos la **queja 10/119** en la que nos decía que fue una mujer maltratada y que como consecuencia de esa situación su marido había incendiado la vivienda que quedó completamente destruida, además de ser afectadas el resto de las viviendas del bloque. Tuvieron que desalojar el bloque y varias noches durmieron fuera.

Como consecuencia de ello le llegaban las cartas de las compañías de seguros de sus vecinos y de los abogados de las compañías, reclamándole los daños en sus viviendas, al contestarles su compañía que no se hacía cargo de ninguna indemnización ni arreglo, porque el fuego había sido provocado.

La queja no fue susceptible de admisión a trámite ya que el problema principal que planteaba, los contenciosos que mantenía con las compañías de seguros de los vecinos del inmueble en el que se encontraba su vivienda, incendiada por su ex marido, se trataba de cuestiones jurídico-privadas en las que no podíamos intervenir, además de encontrarse las mismas subiudice.

En la **queja 10/2203** la interesada, joven desempleada, nos exponía que de nuevo se encontraba embarazada de su pareja sentimental, desempleado también y que temía tener que abortar por segunda vez en este año, pues la inquilina del piso propiedad de su pareja había decidido continuar dos años mas con el alquiler; solicitaba nuestra ayuda para que ésta abandonase el piso pues entendía que gozaba de buen nivel económico al tener empleo y familiares que podrían ayudarla.

Estábamos ante un conflicto que enfrentaba a dos particulares. En este sentido se procedió al rechazo de este escrito de queja por tratarse de una cuestión jurídico-privada cuya investigación quedaba fuera de nuestro ámbito competencial.

Dentro del **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, la **queja 10/3190** el reclamante nos decía que llevaba una semana recibiendo llamadas de una compañía telefónica donde un comercial distinto no dejaba de ofertarle productos en los que no estaba interesado y que, en repetidas ocasiones, se había negado a continuar la conversación, ignorando cómo habían conseguido su número de teléfono. Del contenido de

su escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. Por lo tanto, una vez estudiada la queja no pudo ser admitida a trámite. No obstante, en relación con el asunto que nos trasladaba, le sugerimos que lo planteara ante la Agencia Española de Protección de Datos, que cuenta entre sus funciones la de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de datos, así como atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas y proporcionar información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

En la **queja 10/4723** el reclamante nos exponía que estaba notando que una compañía de telefonía podría estar vulnerando su derecho al secreto de las comunicaciones establecido en el artículo 18.3 CE, a consecuencia de ciertos acontecimientos que le hacían sospechar que dicha compañía escuchaba sus mensajes, y a esos efectos solicitaba nuestra intervención, para que se hiciera cumplir el precepto constitucional mencionado, por si en algún instante estaba siendo vulnerado por personal técnico e informático de esa compañía. Del contenido del escrito se deducía que nos encontrábamos ante una cuestión que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. Por lo tanto, una vez estudiada la queja, no pudo ser admitida a trámite. No obstante, en relación con el asunto que nos planteaba, le sugerimos que, si lo consideraba conveniente y previa deliberación por su parte, podría presentar denuncia ante la Guardia Civil o ante el Juzgado correspondiente, o bien podría consultarlo con un abogado, que podría orientarle, en su caso, sobre las distintas vías de ejercer sus derechos y defender sus intereses.

Durante 2010 no se han admitido a trámite por este motivo en el **Área de Menores** algunas quejas, en la mayoría de las cuales las personas reclamantes planteaban problemas que afectan a cuestiones del derecho de familia y en las que no ha tenido intervención alguna la Administración. En concreto, se denunciaba el incumplimiento por parte del otro cónyuge del régimen de visitas respecto de los hijos e hijas, o también alegaban la difícil situación familiar por el incumplimiento del otro cónyuge en el pago de las pensiones compensatorias o por alimentos.

6. SIN COMPETENCIA.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la **queja 09/5694** en la que un colectivo de personal estatutario del Servicio Andaluz de Salud, exponía que les había sido denegada solicitud de jubilación parcial por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En la **queja 10/5806**, incluida en el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, el interesado nos exponía la necesidad de que se llevara a cabo una reforma urgente en la Ley de Propiedad Horizontal con objeto de incluir en su articulado, entre otras cuestiones, la obligatoriedad de conocer el idioma español por parte del Presidente y del Secretario de las Comunidades de Propietarios, y a esos efectos solicitaba nuestra intervención y apoyo. Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba, entendíamos que el asunto que nos planteaba no afectaba a la actuación administrativa de

un órgano concreto de una Administración Pública que pudiera ser supervisado por el Defensor del Pueblo Andaluz. En concreto, la Ley de Propiedad Horizontal es una norma emanada de las Cortes Generales, por lo tanto sólo por ellas podía ser modificada. No obstante, le sugerimos que la modificación que planteaba podía exponerla ante el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, a donde podía dirigirse.

De entre las quejas, que en **materia de Cultura**, no han sido admitidas a trámite por no tener esta Institución competencia sobre el asunto objeto de queja merece destacar la **queja 10/983**, en la que el interesado, director de un CEIP de Andalucía y concejal de Ayuntamiento, solicitaba el apoyo de esta Institución al proyecto educativo-económico ASEAN que había elaborado con la intención de que el mismo sirviera como referente para atajar la crisis económica actual. Proyecto que, según nos indicaba había remitido a los Gobiernos Autonómico y Nacional, sin que de las respuesta recibidas de dichos organismos se dedujera que iban a llevar a la práctica el mismo.

A este respecto, nos dirigimos al interesado indicándole que habíamos realizado un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito y del proyecto que nos adjuntaba, debiendo felicitarle por la iniciativa emprendida, expresándole nuestra coincidencia con varios de los planteamientos que se exponían en el mismo por considerarlos acertados y bien orientados.

No obstante, le indicamos que no correspondía a esta Institución adoptar iniciativas que supusieran cambios legislativos u organizativos en el sistema económico o educativo vigente.

En **materia de Educación** no universitaria sólo una queja no ha sido admitida por esta causa en el Área de Menores y Educación. En ella se planteaba una cuestión que no entraba dentro del ámbito competencial que nos atribuye nuestra Ley reguladora. (**Queja 10/3987**).

En materia de universidades señalamos la **queja 10/5233** en la que la interesada, que manifestaba ser "una chica mestiza" (hija de padre gitano), exponía que no había conseguido acceder a la Universidad en ninguna de las especialidades elegidas (ciencias políticas más derecho y relaciones laborales) lo que le suponía un grave problema habida cuenta la precaria situación económica de su familia.

A estos efectos, nos trasladaba tu consideración acerca de la necesidad de que se introdujeran medidas que facilitaran el acceso a la Universidad a las personas de etnia gitana, habida cuenta la situación de desfavorecimiento de este colectivo, como lo demostraba el escaso porcentaje de alumnos gitanos en la Universidad.

A este respecto indicamos a la interesada que, aunque compartíamos con ella conveniencia de adoptar medidas de discriminación positiva hacia la comunidad gitana que le ayudasen a superar su actuales déficits educativos, no podíamos realizar actuación alguna en relación a la propuesta que nos trasladaba puesto que las normas de acceso a la Universidad son competencia exclusiva de la Administración del Estado, sin que la Comunidad Autónoma tenga potestad para cambiarlas o establecer excepciones en el régimen de acceso que no vinieran ya contempladas en la normativa estatal.

Dentro del **Área de Justicia, Extranjería y Prisiones**, en la **queja 10/2813** el interesado nos indicaba que fue identificado por la Guardia Civil cuando, acompañando a sus hijos, intentaban éstos montar una tienda de campaña en un paraje próximo a la ermita de la Virgen de la Cabeza. Temía haber sido sancionado por ello, y nos hacía varias preguntas: si era normal que no se le diera copia en el momento de levantar el acta de la notificación de la sanción; si en la denuncia debía hacer constar el tipo de tienda de campana y, por último, que cómo sólo se le sancionó a él cuando había en el lugar más de doce personas. Nos dirigimos al interesado exponiéndole que debía esperar a recibir la comunicación oficial de la sanción para proceder a presentar las alegaciones pertinentes.

La interesada en la **queja 10/6123** nos trasladaba los problemas que se le estaban planteando a su hermano para renovar el pasaporte ante el Consulado de Colombia en Sevilla. Se quejaba de la respuesta obtenida por el Consulado de su país. No pudimos admitir la queja al tratarse de un asunto que escapaba de nuestra competencia, ya que el problema que tenía el afectado era con la administración de su país, Colombia.

El tema que se nos planteaba en la **queja 10/1461** se refería a la situación por la que estaba atravesando la familia de la interesada, tras recibir su madre la noticia de que su hermano estaba preso en Marruecos por supuesto tráfico de hachís, después de que lo detuviesen con 17 kg. en su furgoneta. Orientamos a la familia en lo posible, al escapar de nuestra competencia cualquier intervención, además de que en aquellos momentos tampoco existía vía alguna de posible de intervención. Nos informaron que la familia fue orientada por el abogado de Pro Derechos Humanos en Marruecos, quien estuvo ayudando en su defensa al abogado que tenía el afectado y que, por intereses que desconocemos, el afectado renunció a la ayuda del abogado de la organización, a pesar de que su abogado no estaba de acuerdo con esta decisión.

En prisión preventiva se encontraba el interesado de la **queja 10/327** acusado de un robo sobre el que sostenía su inocencia. Nos pusimos en contacto con su abogada, quien nos dijo que ya una vez habían solicitado su libertad provisional, que se la habían denegado, y ahora que otra vez la iba a solicitar. Le indicamos al interesado que tenía que colaborar con ella y seguir sus instrucciones y ello sería lo más conveniente para la defensa de sus intereses. En su situación, el Defensor del Pueblo Andaluz no podía tener otra intervención puesto que no podemos interferir en la función de juzgar, que sólo le corresponde a los jueces y tribunales.

Hay veces en que los presos, o sus familiares, nos escriben solicitando de nosotros la concesión de indulto, o bien que medemos para su consecución. En tales casos, debido a nuestra falta de competencias para ello, no podemos intervenir, pero les orientamos indicándoles cómo deben realizar dicha petición. Así, podemos citar la **queja 10/4324**, cuyo interesado nos indicaba que su hija se encontraba en prisión cumpliendo una condena por un delito cometido. Solicitaba nuestra mediación para que poder conseguir el indulto, ya que la situación familiar para él era alarmante: tenía viviendo con su familia un hijo enfermo mental, otro separado que vivía en su casa, más los tres hijos de su hija presa. Decía que por el delito de su hija había perdido su trabajo, lo cual lo consideraba injusto. Le escribimos indicándole los pasos a seguir para solicitar un indulto total o parcial, para su hija. Por su parte, en la **queja 10/1419** el interesado decía que padecía esquizofrenia y que de una condena de 12 años, llevaba cumplidos 9 años. Manifestaba que su situación familiar era desastrosa: su madre con 73 años muy enferma, un hermano inválido y otro

enfermo de los pulmones que le mantenía 16 horas diarias conectado a un respirador. Por todo ello, solicitaba un indulto parcial. Le orientamos de cómo debía realizarlo.

En la **queja 10/3233** la interesada nos pedía que interviniésemos en su nombre requiriendo al Deudor en un procedimiento de concurso de acreedores para que hiciese entrega de vehículos y documentación de los mismos, lo que formaba parte de sus obligaciones según la Administración Concursal, quienes el pasado mes de Mayo pusieron en conocimiento del Juzgado que no se estaba cumpliendo lo ordenado por éste.

Obviamente, nosotros no íbamos a intervenir en un procedimiento judicial de la manera que la interesada nos pedía, cuando era su representación en autos –estaba debidamente personada en los mismos- la que tenía que hacerlo.

Otra cosa sería que dicha representación hubiera efectuado algún tipo de solicitud y no hubiera sido ésta atendida, en ningún sentido, por el Juzgado, pues ahí ya nos encontraríamos en presencia de un problema de dilaciones indebidas o ausencia de actividad judicial en el curso de un proceso, pero dadas las fechas, no era ese el caso.

En materia de Trabajo y Seguridad Social escasas han sido las quejas no admitidas a trámite por falta de competencia, así distintos interesados nos trasladaban su disconformidad ante la desestimación de la Incapacidad solicitada (**queja 09/6028** y **queja 10/3086**) o la existencia de mobbing en una empresa privada (**queja 10/4805**).

En el **Área de Administraciones Tributarias** el interesado de la **queja 10/3930** denunciaba errores en los datos catastrales de una finca de su propiedad.

Escasos han sido los expedientes que en **materia de Salud** se han inadmitidos por falta de competencia de esta Defensoría, así en la **queja 09/6178** se solicita la posibilidad de que por un Fisioterapeuta se pueda realizar una prescripción farmacéutica, en la **queja 10/408** se hacen una serie de sugerencias o comentarios a la entonces en trámite modificación de la Ley antitabaco, y la **queja 10/3920** en la que el interesado estaba disconforme con el alta recibida por la Inspección Médica.

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** el escaso número de quejas que no han sido admitidas a trámite por entenderse que carecíamos de competencia para conocer de los hechos que se nos trasladaban, se acordó en dos de ellas su traslado a la correspondiente Fiscalía, así en la **queja 10/3756** nos comunicaban la situación de tres hermanos declarados incapaces, y en la **queja 10/5712** donde se nos trasladaba el abuso patrimonial por parte de los familiares de un discapacitado.

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** el promovente de la **queja 09/6174** nos exponía su desacuerdo con la celebración de los Actos de la Toma de Granada por considerar que no contribuyen a consolidar los sentimientos de reconciliación y tolerancia entre los pueblos.

En la **queja 10/3561** el interesado manifestaba que tras haber aprobado un curso de vigilante de seguridad le comunicaron que no era apto para trabajar por no tener el Graduado Escolar.

De entre las quejas, que en **materia de administraciones económicas**, no han sido admitidas a trámite por no tener esta Institución competencia sobre el asunto objeto de queja destacamos la **queja 10/2873**, en la que el interesado formulaba una serie de propuestas orientadas a mejorar lo que consideraba deficiencias de la normativa turística andaluza para el desarrollo del sector. Al respecto le remitíamos a las instancias oportunas para el ejercicio de las posibles actuaciones normativas.

En el **Área de Igualdad e Información** durante el año 2010 de las seis quejas archivadas por esta causa, destacamos siguientes:

La interesada de la **queja 10/3147**, mujer casada tras conocer a su esposo después de rehabilitarse de su toxicomanía y con dos hijos menores, exponía que ambos se habían quedado en situación de paro, por lo que no habían podido atender los pagos de la hipoteca y temía que fueran a perder la vivienda.

A éste último respecto pedía la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz pues la Entidad Bancaria no aceptaba su proposición de pago aplazado de la deuda.

Se procedió a solicitarle ampliación de datos y ratificación en firma, ya que su escrito fue enviado por Internet

Tras recibir de la interesada, la información solicitada relativa a la deuda, observamos que se trataba de dos deudas, una de un préstamo hipotecario con una entidad bancaria y otra con otro banco por un préstamo personal y de tarjeta de crédito. Se decidió cerrar la queja por no competencia, no obstante se envían escritos a sendas entidades crediticias para ayudarles a lograr un acuerdo en el pago de las deudas, mas asumible para esta familia en la que había tres menores, dada la situación de paro y crisis económica.

El interesado de la **queja 10/3965**, mediante correo electrónico, nos decía que hacía unos años una mujer de origen ucraniano le interpuso una denuncia falsa por malos tratos, según el compareciente, con la finalidad de conseguir documentación, siendo condenado por la Audiencia Provincial de Granada a 6 meses de prisión y 300 metros de alejamiento, tras todo lo cual se volvió a su país.

No obstante, la referida señora, había vuelto y, según el interesado, le hacía chantaje, relatándonos a continuación varios episodios de enfrentamientos, intervenciones de la guardia civil etc. Según el compareciente, ésta le maltrataba, le insultaba y pegaba, pues era alcohólica.

Finalmente, del largo correo electrónico que nos había enviado el interesado, parecía desprenderse que quebrantó la orden de alejamiento que tenía impuesta, respecto de este señora, según decía, con la sola intención de ayudarla, lo cual, en la actualidad, estaba impugnado en la Audiencia Provincial de Granada. La queja no era susceptible de admisión a trámite al versar sobre cuestiones que no entraban dentro de las competencias de supervisión de esta Institución.

El interesado de la **queja 10/2258**, referente a la **materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, nos exponía que desde hacía más de un año muchos vecinos de San Fernando (Cadiz), tenían problemas de recepción de las cadenas de TDT, sobre todo cuando llegaba el buen tiempo. Se habían puesto en contacto en el número de

teléfono que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio le había facilitado para los problemas sobre la recepción de la TDT, varias veces y aquí les indicaron que, de una lista de instaladores autorizados eligiesen al más cercano y adaptasen la antena a las nuevas tecnologías TDT. Después de efectuar el gasto les indicaron los instaladores que había un problema y que a pesar de tener la antena adaptada, continuarían teniendo dificultad en la recepción. Cuando comunicaron estas incidencias al Ministerio y, sobre todo, que ya no era problema de adaptar la antena, les comentan que había una incidencia en esta zona y que se estaba intentando solucionar este problema. Después de varios meses y producido el apagón, se habían visto obligados, la mayoría, a tener que contratar un paquete de televisión por satélite para poder tener garantías de que, al menos, los principales canales nacionales, pudieran verlos, aunque no era el caso de Canal Sur. Además, nos decía que “otras de las incomodidades de tener que ver la tv por satélite, es que además de tener que pagar por un servicio que el resto de los mortales españoles tienen gratis, es que solo lo puedes ver en una sola tv, o pagar una cuota adicional, además no todos los canales de la TDT se ven por satélite”.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba no fue admitida a trámite la queja ya que el asunto que nos planteaba afectaba al ámbito de competencia del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a cuya Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podría dirigirse para plantear la cuestión que nos trasladaba.

En el ejercicio al que se contrae el presente Informe, en **materia de Menores**, se advierte una importante reducción del número de quejas rechazadas por carecer esta Institución de competencias. En estos casos damos cuenta a las personas interesadas de la imposibilidad de admitir a trámite sus quejas por sobrepasar éstas el ámbito competencial de la Institución a tenor de lo establecido en su Ley reguladora.

En la mayoría de los casos, los reclamantes se venían a lamentar del contenido de algunos programas emitidos por cadenas de televisión privadas de ámbito nacional al considerar que los mismos resultaban contraproducentes para una educación en valores de la infancia y la juventud.

En estos casos, informamos a los reclamantes que la protección legal de las personas menores frente a las programaciones de las diferentes televisiones se encuentra comprendida en la Ley 25/1994, de 12 de julio. Dicha Ley establece que la emisión de programas susceptibles de perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores sólo podrá realizarse entre las 22 horas del día y las 6 horas del día siguiente, y deberá ser objeto de advertencia sobre su contenido por medios acústicos y ópticos. Y cuando tales programas se emitan sin codificar, la Ley establece la necesidad de su identificación mediante la presencia de un símbolo visual durante toda su duración.

En cuanto a las Administraciones con competencias para hacer cumplir tales exigencias, el artículo 19 de la citada Ley determina que las Comunidades Autónomas ejercerán el control y la inspección para garantizar el cumplimiento de sus disposiciones y, en su caso, tramitarán los correspondientes procedimientos sancionadores e impondrán las oportunas sanciones en relación con los servicios de televisión cuyos ámbitos de cobertura, cualquiera que sea el medio de transmisión empleado, no sobrepasen sus respectivos límites territoriales (emisiones territoriales de las cadenas de televisión nacionales). También son competentes las Comunidades Autónomas en relación con los servicios de televisión cuya

prestación se realice directamente por ellas (en el caso de Andalucía, Canal Sur) o por entidades a las que hayan conferido un título habilitante dentro del correspondiente ámbito autonómico (televisiones locales).

Por su parte, corresponden al Estado las competencias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley en los restantes servicios de televisión, es decir, los de ámbito nacional, correspondiendo por tanto al Estado, en concreto al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, el control de las emisiones de RTVE y de las diferentes cadenas privadas de ámbito nacional.

Habida cuenta que las quejas en cuestión venían referidas a la programación de ámbito nacional de cadenas privadas, comunicamos la imposibilidad de admitir a trámite su queja por sobrepasar ésta el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en consecuencia las posibilidades de actuación del Defensor del Pueblo Andaluz.

No obstante informamos a las personas interesadas que tienen a su alcance la opción de presentar directamente su reclamación ante el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, También comunicamos el acuerdo suscrito por TVE, Antena 3, Tele 5 y SOGECABLE, con el apoyo del Gobierno Español en el que estas cadenas se comprometen a regular su programación y contenidos de manera que no perjudiquen el desarrollo de niños y niñas y jóvenes. **(Queja 10/306, queja 10/693 y queja 10/871).**

7. SUB-IUDICE.

En el **Área de Personal del Sector Público** en la **queja 09/2948** la interesada denunciaba que no le había sido baremada su experiencia docente por haber extraviado la Administración Educativa los documentos que avalaban sus méritos.

En la **queja 10/2297** la interesada, celadora de un Hospital Público, expresaba su desacuerdo con la valoración de la prueba de competencias para el acceso a personal de los Centros Sanitarios del Servicio Andaluz de Salud.

El interesado de la **queja 10/3192** mostraba su disconformidad con el Decreto de medidas contra la crisis por el que se reducen las retribuciones de los empleados públicos.

En la **queja 10/3840** el interesado manifestaba su rechazo al Decreto Ley 5/2010, de reordenación del Sector Público de la Junta de Andalucía, por la pérdida de derechos adquiridos como funcionario al servicio de la Junta de Andalucía.

El reclamante de la **queja 10/3111**, afectante al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, estimando que se estaba vulnerando el principio de igualdad, nos exponía que, en el año 2006, construyó una pequeña vivienda de 8x7 metros en una parcela de su propiedad en un barrio periférico de Jaén. Le denunciaron los agentes de la Policía Municipal por carecer de permiso de obras, ya que la zona era de especial protección, y tras dos años de litigios, tuvo el juicio y la sentencia fue una multa de 1.084 €, seis meses de prisión y derribo de lo construido. Recurrió la sentencia a la Audiencia

Provincial ratificó la misma. Nos manifestaba que, antes de la fecha de su construcción, en el periodo que estuvo construyendo y después de él hacerlo, se habían edificado viviendas en la misma zona y ha habido sentencias que condenaban a derribo, otras no, otras solo multa económica, etc.

Se trataba de una queja que versaba sobre disconformidad con sentencias judiciales, asunto que, dado que excede de nuestras competencias, de acuerdo con el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución, determinaba que la queja no resultaba admisible a trámite.

En la mayoría de las quejas, en **materia de Cultura**, que no han sido admitidas a trámite por estar el asunto objeto de la queja sub-iudice, los interesados denunciaban diversos supuestos en que habiendo presentado solicitud para el uso de aparatos detectores de metales, las mismas no habían sido resueltas en plazo.

Por otro lado, esta Institución tuvo conocimiento de que por parte de algunas personas se habían interpuesto recursos contencioso-administrativos contra las resoluciones desestimatorias dictadas por la Consejería de Cultura en relación a solicitudes presentadas para la autorización del uso de aparatos detectores de metales. En dichos recursos iban a sustanciarse judicialmente algunas de las cuestiones controvertidas que los interesados nos exponían en sus escritos. Como muestra de estas quejas podemos citar la **queja 10/2342**, **queja 10/2738** y **queja 10/3332**.

No han sido numerosos los expedientes de quejas presentados, en **materia Educativa**, que se han rechazado tramitar por encontrarse el asunto que se sometía a nuestra consideración pendiente de un procedimiento judicial o tras haber recaído sentencia firme. Sin perjuicio de lo cual, en la práctica totalidad de estos expedientes, las personas reclamantes habían presentado recurso contencioso-administrativo contra la resolución de la Administración educativa por la que se denegaba la escolarización del alumnado en algún centro educativo.

En estas ocasiones, ponemos en conocimiento de los interesados e interesadas que la Defensoría no puede entrar en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Además, las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece la Constitución Española. (**Queja 10/2947**, entre otras).

Por otro lado, de entre las quejas que se han tramitado en 2010 en materia de universidades merece destacar la **queja 10/4562** en la que la interesada nos exponía su disconformidad con la reciente modificación de las normas para acceder a la Universidad en la que se habían equiparado las posibilidades de estudiantes de Formación Profesional con los que cursan Bachillerato, considerando que no existía igualdad en la formación ni en el esfuerzo que se les exige, y a esos efectos solicitaba la intervención de Defensor del Pueblo Andaluz.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, nos dirigimos a la interesada para informarle que la decisión relativa a la eliminación del cupo de acceso a

la Universidad desde Ciclos Formativos y su concurrencia por el mismo que el alumnado procedente de Bachillerato se producía a través del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

En cualquier caso, también informamos a la interesada que la cuestión había sido planteada ante un órgano jurisdiccional, en concreto el Tribunal Supremo, que habría admitido a trámite dos recursos contra el Real Decreto 558/2010, por el que se modificaba el anteriormente citado, instados por familias que consideraban que la nueva normativa generaba un claro perjuicio para el alumnado de Bachillerato.

No obstante, informamos a la interesada que en esta Institución se habían recibido numerosas quejas relativas al próximo acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y, en particular, sobre los parámetros de ponderación de los módulos de ciclos formativos, artes plásticas y diseño y enseñanzas deportivas de grado superior, aprobados por la Comisión de Distrito Único Andaluz.

Esto nos había llevado a iniciar una Actuación de Oficio ante el citado organismo, interesándole la emisión del preceptivo informe y encontrándonos actualmente en fase de análisis de la información recibida para adoptar una resolución definitiva en el expediente de queja, por lo que cualquier decisión que adoptase esta Institución le sería comunicada.

En **materia de Medio Ambiente**, han sido varias las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que el asunto planteado estaba siendo resuelto en el orden jurisdiccional.

A este respecto debemos recordar que el apartado segundo del artículo 17 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz dispone que «El Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que este pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso velará porque la Administración Autonómica resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados».

De entre las quejas cerradas por esta causa debemos señalar las recibidas con respecto al trasvase del río Castril, ya que han sido numerosas las personas que se han dirigido a esta Institución denunciando este problema. En este sentido, podemos citar la **queja 10/4432**, la **queja 10/4477** o la **queja 10/4504**.

En el **Área de Justicia, Extranjería y Prisiones**, en la **queja 10/2852** quien nos enviaba el correo electrónico era el hermano de una mujer a cuyo marido, en lugar de a ella, le había sido concedida la guarda y custodia de los hijos y el uso del domicilio conyugal. Aunque se trataba de un supuesto claro de discrepancia con resolución judicial que no nos permitía intervenir, le pedimos fotocopia de la sentencia, le preguntamos si la había

recurrido y le indicamos que debía ser su hermana quien se dirigiera a nosotros por cuestiones de legitimación.

Pues bien, ratificó la hermana el escrito, aunque seguía siendo el hermano quien escribía, pero lo más interesante no de lo que nos decía sino de lo que se desprendía de la documentación que nos enviaba era que no es que se tratase de una mera discrepancia con resolución judicial, sino que el asunto en el que se desenvolvía la queja estaba absolutamente vivo y, por tanto, sub iudice.

No se trataba de una sentencia la resolución que concedió la guarda al marido de nuestra corremitente, sino del Auto por medio del que se señalaban las medidas provisionales, por lo que la interesada tenía la oportunidad de hacer valer su pretensión a lo largo de la tramitación del pleito, contando para ello, además, con la ayuda del Ministerio Fiscal, que se había opuesto al Auto de medidas.

La singularidad a destacar de este caso, aunque sólo sea a efectos meramente informativos para la Institución, era que se le había dado la vuelta como a un calcetín a la propuesta del Fiscal, concediéndosele al marido y padre de los menores el papel que suele otorgársele a la mujer –el de custodio de los menores y, consecuentemente, usuario del domicilio, del que quien tuvo tenido que salir fue ella-, algo a lo que no se está parcialmente acostumbrado.

El afectado en la **queja 10/3463**, de nacionalidad brasileña, había estado trabajando en un restaurante desde el año 2006, en situación irregular. La empresa le hizo una oferta pero le denegaron la autorización por tener deudas con hacienda o la seguridad social. A raíz de un altercado con el empresario éste, siendo Guardia Civil retirado hizo uso de sus amistades para perseguir al afectado, al que lo detuvieron acusado por un presunto delito de revelación de secretos. Una vez el Juez decretó su puesta en libertad lo volvió a detener la Guardia Civil que lo esperaba en la puerta del Juzgado, alegando estar éste en situación irregular y para iniciarle un expediente de expulsión.

El interesado acudió a nosotros buscando la intervención de la Institución para que lo pusieran en libertad. Al detectar posibles irregularidades en la forma de proceder y atendiendo al relato de los hechos se hicieron gestiones con el General de la Guardia Civil. Bastante reticentes aunque sin dejar de obviar que se les estaba vigilando van dando respuesta de forma pausada, quedando el afectado en libertad. Ahora se le presentaba la difícil tarea de demostrar su inocencia y los presuntos abusos de los que había sido víctima. En la actualidad se encontraba en vía judicial por lo que nos limitamos a informarle y a quedar a la expectativa, por si fuese necesaria posterior intervención dentro de nuestras competencias.

A través de la **queja 10/1269** la interesada nos decía que existía una persona de origen boliviano a la que se había visto obligada a denunciar debido a que vivió en su casa como realquilada y al terminar el contrato y marcharse ella aún no le había devuelto la fianza entregada de 175 euros. Observamos que se trataba de un tema que estaba sub iudice al haber presentado denuncia en el Juzgado de Instrucción nº 9, aunque aún no había recibido respuesta alguna. Por lo tanto, este asunto se escapaba a nuestras competencias por lo que procedimos a comunicárselo a la interesada y cerramos la queja.

Un interno de un Centro Penitenciario andaluz se dirige a nosotros a través de la **queja 10/5380** exponiendo que se encontraba en prisión preventiva acusado de varios delitos, banda armada organizada, en los que, según él, no tuvo ninguna intervención. Por otro lado, nos comentaba que había mantenido una huelga de hambre que tuvo que abandonar debido a su estado de salud. Nos remitía el teléfono de su letrada de oficio, con la que nos pusimos en contacto informándonos ésta de que la sala que llevaba la causa había solicitado una ampliación de dos años, aunque el procedimiento de instrucción estaba cerrado y los abogados estudiaban en esos momentos la documentación de la acusación presentada por el Fiscal. Le escribimos al interesado informándole de estos aspectos y que debía esperar a la resolución definitiva del caso.

En la **queja 10/838** la interesada nos describía unos hechos por los que su hermano estaba en prisión. Al parecer estaba acusado de haber cometido varios delitos de atraco a comercios con violencia, al haber sido reconocido por dos cajeras de los establecimientos. Por ello, el Fiscal le pedía cinco años. Sin embargo, decía que se habían seguido produciendo robos de características parecidas cuando su hermano ya estaba en prisión. Detenido este posible atracador, con gran parecido a su hermano, consideraba nuestra reclamante que se estaba cometiendo una injusticia. Apuntaba como culpable de la situación de su hermano sus antecedentes y el hecho de que durante años se había movido en el mundo de las drogas. Consideramos que al tratarse de un tema sub iudice nada podíamos hacer al respecto.

En **materia de Trabajo y Seguridad Social** entre las quejas no admitidas a trámite al referirse a unos hechos que se encontraban en proceso judicial o con sentencia ya dictada podemos destacar aquellas relacionadas con algún tipo de Incapacidad laboral solicitada y denegada, así la **queja 10/196**, **queja 10/1731**, **queja 10/3761** y **queja 10/5120**.

El escaso número de quejas en **materia de Salud** que no han sido admitidas a trámite por ser cuestiones ya judicializadas, se refieren a supuestas negligencias ocurridas en procesos asistenciales producidas hace años (**queja 10/664**) o amenazas sufridas a raíz de su denuncia (**queja 10/2696**).

De entre las quejas, que en **materia de administraciones económicas**, no han sido admitidas a trámite por estar el asunto objeto de la queja sub-iudice destacamos la **queja 10/2168**, en la que el promotor de la misma manifestaba su disconformidad con el hecho de que tuviera que pagar los intereses de la hipoteca después de subastada la vivienda.

En el **Área de Igualdad e Información** se rechazaron dos quejas en base a este supuesto legal.

En la **queja 10/523** la interesada de 31 años, separada desde hacía tres años y con dos hijas de 12 y 5 años, nos contaba que tuvo que dejar su casa por que sufría malos tratos, tanto físicos como psicológicos.

Nos informaba, que ésta agresión la denunció y cual fue su sorpresa, cuando absuelven a su pareja por agresión y la condenan a ella por injurias. Desconocía si los juicios eran grabados o transcritos para poder comprobar que ella no se contradijo en nada

y además presentó informes médicos, en los que se especificaba que tenía traumatismos en ambos oídos y le diagnosticaron contusión facial, pero no lo tuvieron en cuenta.

Por otro lado nos contaba que en esa denuncia dejó constancia de otros momentos en los que fue agredida por su ex pareja. También nos decía que:

“en Junio de 2009 tuvieron un juicio en el que su ex pareja había interpuesto una demanda para solicitar la pensión de alimentos, las visitas de sus hijas y la adjudicación del piso, cediéndole la custodia a ella. Pero en el transcurso del juicio cambia de opinión y solicita también la custodia diciendo que él pasa más tiempo con la niñas y las cuidaría mejor. El 9 de noviembre de 2009 le denuncié porqué desde el primer día no pasó las cantidades que debía pasar del 1 al 5 de cada mes”. Continúa declarando lo siguiente: “He tenido que pedir que valoren a mis hijas un grupo de psicólogos y asistentes sociales, por estar éstas manipuladas por su padre. Con esto quiero hacerle llegar que me siento en una total indefensión y a la misma vez desprotegida por la Ley”.

Solicitaba que de alguna forma le ayudásemos y pedía cita con el Defensor del Pueblo Andaluz, para ampliarle detalles. Con el escrito adjuntaba las fotocopias de los documentos que tenía en su poder. Se propuso la no admisión a trámite de la queja, al haber sido enjuiciadas ya, parte de las cuestiones de fondo, encontrándose otras actualmente sub-iudice. Asimismo la interesada tenía asignada letrada de oficio y estaba perfectamente informada de los derechos que le asistían como presunta víctima de violencia de género, en virtud de la última denuncia que había interpuesto, sin que constase en la documentación aportada, que a la fecha de su queja, se hubiese dictado la Orden de alejamiento que tenía solicitada.

La interesada de la **queja 10/5764**, se dirigía a esta Institución para exponer la difícil situación de terror y miedo padecida con su última pareja sentimental, aportando un dictamen psicológico emitido sobre su persona, que probaría que su participación en los delitos que junto al mismo había cometido y por los que estaba siendo acusada, podría constituir atenuante o eximente de su responsabilidad penal. A estos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Teniendo en cuenta que existía un procedimiento judicial abierto en el que se estaban decidiendo las cuestiones que planteaba la interesada en su escrito de queja, se decidió la no admisión de ésta, en base al contenido del artículo 17.2 de la Ley 9/1983 de 1 de Diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz.

De las quejas rechazadas durante 2010 por encontrarse el asunto pendiente de un procedimiento judicial en trámite o por haber recaído sentencia firme en **materia de Menores**, su mayor número se plantea por padres y madres de menores que venían a expresar su disconformidad con el contenido de las resoluciones judiciales en asuntos de familias, principalmente en los supuestos de ruptura de pareja.

Así las cosas, conforme a lo establecido con el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución que dispone que el Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o

recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional, comunicamos a las personas reclamantes la imposibilidad de prestarle la colaboración que demandan.

8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.

De entre las quejas, que en **materia de Cultura y Deportes**, no han sido admitidas a trámite por no ser el interesado parte afectada del problema merece destacar la **queja 10/77**, en la que el promotor de la misma denunciaba la actuación que el presidente de un club deportivo había tenido con un menor.

También han sido escasas las quejas rechazadas por esta causa en el año 2010 en **materia de Educación**. En este ámbito, citamos la falta de legitimación de una Asociación para actuar como parte interesada y en nombre de una alumna discapacitada que fue expulsada de un comedor escolar, pues ni la madre o el padre de la afectada habían facultado a los representantes de la entidad para que solicitaran la intervención de esta Institución en el problema de su hija, ni habían mostrado, por otra parte, la intención de presentar queja al efecto. (**Queja 10/1823**).

El **Área de Menores**, por lo que se refiere a asuntos de menores, no ha rechazado la admisión a trámite de ningún expediente de queja durante el año 2010 por carecer el ciudadano o ciudadana de interés legítimo en el asunto.

9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.

En la **queja 10/2629**, que afecta al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, la representante de una asociación formada por centros de protección de menores, nos exponía que la ayuda con la que cuentan los jóvenes andaluces para acceder al alquiler era de gran utilidad, aunque la condición de tener que esperar más de un año para comenzar a percibirla, hacía que aquellos que acaban de salir de un centro de protección no contaran con la posibilidad de poder disfrutar este tipo de ayuda, debido a la falta de recursos económicos necesarios para hacer frente al alquiler durante el tiempo de espera. En base a lo anterior, nos concretaba que su pretensión era que fuera estudiada la posibilidad de poder facilitar el acceso a esta ayuda a los jóvenes ex-tutelados, efectuándose el ingreso correspondiente por parte de la Administración al mes siguiente de ser concedida. A este respecto, le indicamos que lo más conveniente era que la Asociación presentara formalmente por escrito y debidamente argumentada la propuesta que nos planteaban ante la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, para que sus responsables tuvieran ocasión de estudiarla y valorarla con todos sus elementos y en toda su integridad.

En la **queja 10/259** la reclamante, en nombre y representación de una asociación formada por extranjeros contra los abusos urbanísticos en la zona del Levante Almeriense, se dirigió a esta Institución planteando la grave problemática que afectaba a muchos adquirentes de vivienda, en gran parte extranjeros, que compraron sus inmuebles situados en suelo no urbanizable de diversos municipios del levante almeriense en la creencia de que su compra se ajustaba plenamente a la legalidad urbanística y que, en aquellos momentos, se veían abocados a procesos de demolición, tras dictarse sentencias

judiciales en tal sentido, a procesos de regularización o a expedientes de disciplina urbanística de final incierto. Todo ello, debido a tratarse en gran parte de personas que habían destinado sus principales ahorros y patrimonio a la adquisición de tales inmuebles. Añadía la interesada que, a pesar de que se trataba de un problema que afectaba a personas que actuaron de buena fe, no existían garantías de que finalmente fueran a ser indemnizadas por el perjuicio patrimonial y moral que se les había causado.

Pues bien, aunque no podíamos admitir a trámite la queja al considerar que no habían acudido previamente a la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, transmitimos al Consejero lo siguiente:

“En relación con estas consideraciones, es conocida, por encontrarse recogida en diversos Informes Anuales al Parlamento de Andalucía e Informes Especiales, la posición de esta Institución relativa a las graves consecuencias que, a corto, medio y largo plazo, se derivan de las actuaciones que contravienen la normativa y el planeamiento urbanístico aplicable a un territorio y, en mayor medida aún, las que afectan al suelo no urbanizable, así como la necesidad de ejercer frente a ellas las medidas de disciplina urbanística, e incluso penales, que puedan resultar procedentes.

Por ello, en relación con lo expuesto en el escrito de queja, vamos a comunicar a la interesada que, tras el examen del escrito de queja y de la documentación remitida, en los hechos que nos expone se aprecian situaciones muy diferenciadas, problemáticas diversas y que afectan a distintos municipios, por lo que para una adecuada valoración de los hechos resultaría preciso un estudio de ellas caso por caso.

Y es que debe tener un tratamiento diferente y apreciar una distinta responsabilidad administrativa, según nos encontremos ante una obra no ajustada a planeamiento, pero realizada con licencia municipal posteriormente anulada por los órganos judiciales competentes (que podría dar lugar a un supuesto de responsabilidad patrimonial), de aquellos otros casos en que la obra se ha llevado a cabo sin licencia alguna, aunque ello no resultara conocido por posibles adquirentes de buena fe.

También habría que diferenciar y distinguir caso por caso entre aquellas obras que incurren en una infracción urbanística que ha podido prescribir o que han pasado a encontrarse en situación de fuera de ordenación, de aquellos supuestos frente a los que aún resulta viable el ejercicio de la disciplina urbanística. Sin descartar posibles supuestos de mera estafa que, en su caso, deben ser resueltos ante la instancia judicial correspondiente.

En cualquier caso, debe reconocerse que el dossier remitido por esta Asociación de afectados es revelador de una grave situación de falta de adecuado ejercicio de la disciplina urbanística en diversos municipios de la zona, con graves y negativas consecuencias para su ordenación territorial y urbanística (al frustrar la voluntad pública expresada al aprobar los respectivos planeamientos) y perjudicando a aquellos compradores que, de buena fe, adquirieron inmuebles en situación irregular, ocasionándoles graves perjuicios

patrimoniales y emocionales, al verse expuestos a perder unos bienes en los que han podido invertir los ahorros de toda una vida.

En atención a todo lo expuesto, también vamos a comunicar a la interesada nuestra intención de admitir a trámite los escritos de queja individuales de aquellos afectados que planteen situaciones en las que un Ayuntamiento haya podido actuar de forma no ajustada a derecho, generando con ello una posible lesión patrimonial. A tal efecto, le aconsejamos que presenten las oportunas reclamaciones ante los Ayuntamientos que correspondan y si no obtuvieran respuesta o consideran que la obtenida no resultada ajustada a derecho, acudan a esta Institución para estudiar el caso y proceder a la tramitación del oportuno expediente de queja, si procede.

Sin perjuicio de ello, hemos considerado oportuno trasladarle esta problemática planteada por la interesada y de la que, estamos seguros, tiene conocimiento esa Consejería por sus graves consecuencias para la ordenación territorial y urbanística, a fin de transmitirle la inquietud de un amplio sector de ciudadanos, en gran parte extranjeros, que no alcanzan a comprender cómo se ha podido dar esta grave situación de indisciplina urbanística, todo ello a pesar de los mecanismos que establece para evitarlo la normativa urbanística y penal y de los grandes perjuicios causados a los intereses públicos y privados.”

La reclamante de la **queja 10/621** nos exponía que había sufrido un accidente de circulación, atribuyéndolo a la nula y nefasta señalización de un corte de carretera en el municipio de Peñaflor (Sevilla), por encontrarse en obras. Su vehículo resultó muy dañado por lo que se puso en contacto con los responsables de la obra pero le habían comunicado que no se responsabilizaban de los daños. La interesada consideraba que la Junta de Andalucía, titular de la carretera y entidad adjudicataria de la obra debía asumir su responsabilidad patrimonial por el daño ocasionado. La afectada no acreditaba haber recurrido previamente a la Consejería de Obras Públicas y Transportes interesando la incoación de expediente de responsabilidad patrimonial, lo que determinó que no procediera a la admisión a trámite.

De entre las quejas en **materia de Cultura** que se no se han admitido a trámite porque la parte afectada no había puesto los hechos en conocimiento de la Administración Pública merece destacar la **queja 10/3281**, en la que el interesado denunciaba la inadecuada reordenación de la Alameda de Baza y espacios con elementos que no atendían a las características estéticas tradicionales de la localidad.

De muy diversa índole han sido las cuestiones suscitadas en algunos expedientes que no han podido ser admitidos a trámite por el **Área de Educación** al no haber recurrido previamente las personas interesadas a la Administración exponiendo sus pretensiones. Como ejemplo, señalamos las quejas referidas a disconformidad con las calificaciones obtenidas por el alumnado, o aquellas que suscitan discrepancias con el funcionamiento de los Consejos escolares. (**Quejas 10/1649 y queja 10/5962**).

En materia de universidades traemos a colación la **queja 10/4793** en la que la interesada manifestaba sentirse discriminada por el hecho de que se eximía del pago de las matrículas universitarias a los cónyuges e hijos de trabajadores de la Universidad de Sevilla.

Del contenido del escrito recibido no se deducía que la interesada se hubiera dirigido formalmente al órgano administrativo competente para exponer su petición.

Por consiguiente, nos permitimos sugerir que formulase su petición formalmente ante la Universidad de Sevilla y en caso de no obtener respuesta en el plazo establecido o la respuesta recibida resultara contraria a sus derechos o al ordenamiento jurídico vigente, podía dirigirse nuevamente a esta Institución.

En **materia de Medio Ambiente** han sido varias las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que la parte afectada no había puesto los hechos en conocimiento de la Administración Pública.

A este respecto debemos recordar que esta Institución se encarga de supervisar la actuación seguida por las Administraciones Públicas de Andalucía, por lo que para evaluar la procedencia de su intervención es preciso que el asunto objeto de la queja haya sido puesto en conocimiento de la Administración con anterioridad a la formulación de la queja.

A modo de ejemplo podemos citar la **queja 10/2094**, en la que la parte afectada señalaba que sufría molestias como consecuencia de los ruidos producidos durante la celebración de botellones en una plaza próxima a su vivienda, pero que no había puesto los hechos en conocimiento del Ayuntamiento de su localidad.

En **materia de Trabajo y Seguridad Social** una diversidad de quejas no fueron admitidas a trámite al referirse a unos hechos que bien aún no habían sido planteados ante la Administración correspondiente o bien ésta se encontraba en plazo para responder, así en la **queja 10/639** se nos trasladaba la inseguridad que suponía tanto para los trabajadores como para la clientela el realizar comprar en determinada gran superficie, indicándole al interesado que presentara su solicitud ante Consumo, o la **queja 10/662** donde ante la suspensión temporal de una prestación por desempleo le indicamos que encontrándose en plazo para interponer el correspondiente recurso a la resolución notificada que lo hiciera y que acudiera de nuevo a la Institución si se produjera alguna demora o irregularidad.

Diversas quejas en **materia de Salud** no han sido admitidas a trámite al tratarse de unos hechos relacionados con distintos aspectos de la asistencia sanitaria que no han sido planteados ante la administración competente, como pueden ser la denuncia de supuestas negligencias médicas (**queja 10/2174** y **queja 10/4314**), la solicitud de copia de su historia clínica (**queja 10/6009**) o el reintegro de gastos por asistencia sanitaria (**queja 10/2937** y **queja 10/3550**).

En lo referente a la **materia de Dependencia y Servicios Sociales** nos encontramos con quejas donde los interesados acuden a esta Defensoría directamente realizando sus demandas sin haber acudido previamente a la administración competente o bien lo han hecho pero no han dado oportunidad a ésta a pronunciarse, así la **queja 10/1916**, **queja 10/3385** y **queja 10/3447**, donde se solicita una revisión del grado de dependencia; o la **queja 10/422** y **queja 10/642** donde hacía un mes que se había interpuesto el recurso.

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** señalamos la **queja 10/5027** en la que el interesado manifestaba su indignación por el comportamiento

del Delegado de Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, el pasado 29 de Septiembre de 2010, día de la convocatoria de Huelga General, ante las puertas de un establecimiento de hostelería en Sevilla.

Entre las quejas relativas a **Administraciones Económicas** que no han sido admitidas a trámite porque la parte afectada no había puesto los hechos en conocimiento de la Administración Pública podemos citar las motivadas por denuncias sobre actividades turísticas o establecimientos hoteleros como es el caso de la **queja 10/3557** y la **queja 10/3659**.

En el **Área de Igualdad e Información** se rechazó solamente una queja por este motivo.

En esta **queja 10/600**, la interesada, tras conocer su embarazo y siguiendo indicaciones médicas, tuvo que anular una reserva de un paquete de esquí en el albergue juvenil de Sierra Nevada, teniendo en su poder los informes médicos pertinentes y quería recuperar el importe de los gastos e indemnización por la anulación de la reserva que Inturjoven le había cobrado, puesto que no se había valorado este imprevisto o suceso inevitable, como situación excepcional de exención de pago, y a esos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Del contenido del escrito no se deducía que se hubiera dirigido previamente al órgano administrativo competente. Por esta razón, dicho órgano no había tenido oportunidad de estudiar el caso, ni poder ofrecerle así una respuesta a su pretensión. Por consiguiente, nos permitimos sugerirle que formulara su petición ante los órganos administrativos competentes.

Dentro del **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, en la **queja 10/4208** el reclamante nos exponía los problemas que tenía para ver correctamente todos los canales de la TDT en algunos domicilios del municipio de Guaro (Málaga), pese a que les había llegado la información de que su Ayuntamiento había recibido una subvención para instalar un repetidor, y se preguntaban cómo podían confirmar esta información. A tal efecto, le sugerimos que presentara formalmente en el Ayuntamiento de su municipio un escrito solicitando la información, así como si tenían constancia de los problemas que se daban para ver la TDT en algunas zonas del municipio y cuál podría ser la solución para este problema. En tal caso, si transcurrido un tiempo prudencial no obtuvieran respuesta, podrían dirigirse de nuevo a nosotros para poder prestarle nuestra colaboración.

De las quejas presentadas en 2010 que no pudieron ser admitidas por no haber recurrido previamente a la Administración en **materia de Menores**, traemos a colación el escrito de una persona que se lamentaba de la definición de los indicadores de maltrato, señalando que su aplicación rigurosa puede dar lugar a situaciones injustas para algunas familias.

A este respecto le informamos que conforme al artículo 172 del Código Civil, se considera como situación de desamparo la que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material. Y para precisar dicha situación, la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor en Andalucía, viene a establecer qué se

consideran situaciones de desamparo (el abandono voluntario del menor por parte de su familia, la ausencia de escolarización habitual del menor, la existencia de malos tratos físicos o psíquicos o de abusos sexuales por parte de las personas de la unidad familiar o de terceros con consentimiento de éstas, la inducción a la mendicidad, delincuencia o prostitución, o cualquier otra explotación económica del menor de análoga naturaleza, la drogadicción o el alcoholismo habitual del menor con el consentimiento o la tolerancia de los padres o guardadores, el trastorno mental grave de los padres o guardadores que impida el normal ejercicio de la patria potestad o la guarda, la drogadicción habitual en las personas que integran la unidad familiar y, en especial, de los padres, tutores o guardadores del menor, siempre que incida gravemente en el desarrollo y bienestar del menor, la convivencia en un entorno sociofamiliar que deteriore gravemente la integridad moral del menor o perjudique el desarrollo de su personalidad, y la falta de las personas a las cuales corresponde ejercer las funciones de guarda o cuando estas personas estén imposibilitadas para ejercerlas o en situación de ejercerlas con peligro grave para el menor).

En el supuesto de que se detectara un situación de desamparo, ésta habría de tramitarse con los requisitos y garantías jurídicas previstos en el Decreto 42/2002, de 12 de Febrero, de Desamparo, Tutela y Guarda Administrativa, con las suficientes cautelas y garantías porque, como recoge su exposición de motivos, no puede obviarse los derechos que asisten a los padres en relación con sus hijos, de forma que las limitaciones que se impongan sobre los mismos han de encontrar una fundamentación razonable. Por ello, en dichos procedimientos cobran especial relevancia, a fin de garantizar que no puedan producirse situaciones de indefensión, la información a los padres, la posibilidad de éstos de realizar alegaciones y pruebas con el conveniente asesoramiento jurídico, y la práctica de una audiencia previa a la adopción de la resolución administrativa.

Conveníamos con la persona reclamante en la necesidad de que la intervención de la Administración en supuestos de desprotección o malos tratos a menores haya de realizarse con la suficiente medida y prudencia, pero sin que ello ha de suponer una merma en la necesaria eficiencia y eficacia en la tarea encomendada al Ente Público de Protección de Menores. (**Queja 10/3941**).

10. SIN PRETENSIÓN.

En la **queja 10/2539**, que pertenece al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, el interesado nos manifestaba que el motivo de su escrito no era formular una reclamación ni una denuncia, sino trasladar reflexiones o sugerencias acerca de las mejoras que podrían llevarse a cabo en las concesiones del transporte público de viajeros que afectaban a la localidad de Benalup-Casas Viejas (Cádiz), donde residía. De acuerdo con ello no estimamos procedente la admisión a trámite de la queja. No obstante, nos permitimos sugerirle que remitiera sus reflexiones y sugerencias a la Delegación Provincial de Obras Públicas y Vivienda a fin de que se estudiara la procedencia de su posible toma en consideración.

De las quejas que no han sido tramitadas en el **Área de Educación** por no constar en la misma una pretensión concreta que justificara el inicio de una investigación, traemos a colación aquellas en las que sus autores disertan sobre cómo deberían desarrollarse, a su juicio, los procesos de escolarización del alumnado, o aquellas otras en

las que se apuntan ideas, opiniones o sugerencias sobre los problemas de convivencia en los centros docentes. (**Queja 10/4878 y queja 10/849**).

En **materia de Medio Ambiente** han sido varias las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de la falta de concreción de la pretensión de la parte afectada. A este respecto podemos señalar la **queja 10/4696**, en la que la parte interesada solicitaba información acerca de los requisitos que resultaban exigibles para la instalación de una cuadra en una finca. Considerando lo anterior, esta Institución proporcionó la información requerida si bien no admitió a trámite queja alguna sobre esta cuestión.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** no han sido admitidas a trámite diferentes quejas ante su falta de pretensión en su planteamiento, así nos encontramos con la **queja 09/6243** donde el interesado se limita a recomendarnos la lectura de un libro de su autoría, la **queja 10/116** donde se nos traslada un informe médico sobre padecimientos cardíacos, o la **queja 10/1788** donde se nos traslada el padecimiento que determinada enfermedad le supone pero sin solicitar nada al respecto.

En **materia de Salud** se rechazó la admisión a trámite de quejas motivadas por su falta de pretensión, ya fuera por la generalidad de su planteamiento, como la **queja 10/3181** donde se nos envía un enlace de una publicación en relación a la problemática de los discapacitados, la **queja 10/3182** en la que se nos traslada de forma muy genérica la mala atención que reciben los ciudadanos, o la **queja 10/435** donde una determinada Plataforma asociativa se limita a trasladarnos la pretensión realizada al Congreso de los Diputados en relación a la Ley Ómnibus.

En el **área de Dependencia y Servicios Sociales** el escaso número de quejas no admitidas a trámite por su falta de pretensión en el planteamiento, se han referido a la solicitud de información sobre ayudas (**queja 09/5933**) o los vacíos que a criterios de la interesada existen en la Ley de la Dependencia (**queja 10/431**).

En el **Área de Organización de Administraciones Territoriales** la persona interesada de la **queja 10/1896** denunciaba de forma generalizada diversas situaciones en el seno de la Administración Pública de la Junta de Andalucía, relativa a la adscripción de altos cargos en puestos directivos.

Dentro del **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, el interesado de la **queja 10/2147** nos exponía las dificultades que tenía para ver correctamente todos los canales de TDT en su domicilio. Al parecer, le habían dicho que estaba en una zona de sombra, de ahí los problemas con la recepción de canales, ya que los problemas sucedían periódicamente con distintas cadenas de televisión. Nos decía, además, que tampoco llegaba el ADSL a su domicilio, y que la velocidad de Internet móvil tampoco era buena. Por todo ello, nos solicitaba información de cómo solventar estos problemas.

Así le indicamos que respecto de la señal de TDT, la competencia estaba atribuida al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a cuya Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podría dirigirse para plantear la cuestión que nos trasladaba. Por otra parte, en cuanto a lo que nos comentaba respecto a la imposibilidad de acceder a Internet mediante banda ancha, le informamos que la normativa vigente establecía, como parte del servicio universal, la obligación de que la

conexión a la red fija garantizara el acceso a Internet de forma funcional. Se consideraba velocidad suficiente la equivalente a la de conexión a la red mediante pares de cobre y modem de banda vocal, esto es, no impone la obligación de que todos los usuarios puedan tener acceso a Internet mediante banda ancha.

11. TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.

En el **Área de Personal del Sector Público** la interesada de la **queja 09/970** exponía su disconformidad con la Gestión de Bolsa de Empleo de la Diputación de Sevilla en el año 1998.

En el **área de Salud** nos encontramos con una queja significativa del motivo de inadmisión a trámite por haber transcurrido más de un año desde que ocurrieron los hechos, así en la **queja 10/3156** la interesada nos traslada una supuesta negligencia médica en la asistencia sanitaria ocurrida hace 23 años durante el embarazo de su hijo.

12. DESISTIMIENTO.

En el **Área de Personal del Sector Público** la interesada de la **queja 10/74**, trabajadora de Ayuda a Domicilio en el municipio de San Roque (Cádiz), denunciaba demora en el pago de las retribuciones mensuales.

La persona interesada de la **queja 10/3034** manifestaba disconformidad con la gestión de la bolsa de empleo por parte de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

En la **queja 10/3825** la interesada, madre de familia de acogida del programa Comenius, exponía que su participación en el mismo podría verse comprometida si se le adjudicaba un destino demasiado alejado de su domicilio para trabajar de maestra.

En este apartado destacamos en el **Área de Educación** durante 2010 la **queja 10/2433** en la que los alumnos de la Escuela de Trabajo Social de una universidad andaluza manifestaban su disconformidad con el diseño que se había dado a los estudios para la obtención del grado.

Con posterioridad se recibió un nuevo escrito de los interesados en el que nos indicaban que ya no precisaban la intervención de esta Institución al haber cambiado los motivos por los que demandaban la colaboración de la Defensoría.

En **materia de Medio Ambiente**, la única queja que no ha sido admitida a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación ha sido la **queja 10/1699** en la que la parte interesada se quejaba de los ruidos producidos por los vehículos que transitaban por una calle próxima a su domicilio y en la que, antes de admitirla a trámite, se recibió un nuevo escrito del interesado solicitando el cierre del expediente por haberse resuelto el problema.

En **materia de Trabajo y Seguridad Social** no se produce la admisión a trámite de aquellas quejas que en su fase de estudio los propios interesados nos comunican la solución del mismo, así la **queja 10/1207**, **queja 10/1239** y **queja 10/1972**.

En el **área de Salud** las quejas que han sido objeto de cierre por el desistimiento del promotor de la misma, lo han sido por que con carácter previo a su admisión los interesados han comunicado que ha quedado satisfecha su pretensión ante la Administración, así la **queja 10/1004**, **queja 10/5621** y **queja 10/5628**.

En el **área de Servicios Sociales y Dependencia** las quejas que no fueron admitidas a trámite por desistimiento de los interesados, lo fueron por quedar sus pretensiones satisfechas en la fase de estudio del expediente, así podemos reseñar la **queja 10/429** y la **queja 10/2720**.

Las quejas relativas a **Administraciones Económicas** que no han sido admitidas a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación han sido escasas, pudiendo destacar la que denunciaba una falta de pago por parte de los organismos competentes (**queja 10/316**).

En el **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, el interesado de la **queja 10/242** nos exponía que vivía en una zona rural a la que no iba a llegar la señal TDT (circunstancia verificada por instaladores y Administración). Nos comentaba que, por parte de la Administración, se le reconocía y autorizaba la instalación de la TDT vía satélite, pero cuál era su sorpresa cuando para acceder a los decodificadores había que hacerlo a través de un instalador autorizado y los presupuestos rondaban los 400 euros. Después de muchas averiguaciones, nos decía que el decodificador valía unos 130 euros, que consideraba bastante caro ya que existían en el mercado decodificadores de generaciones posteriores a éstos (con muchas más funciones) y a precios mucho más bajos. El problema, según el relato de los hechos, era que los instaladores intentaban venderle una nueva instalación (que ya tenía, era compatible y estaba en perfectas condiciones de uso) y no le suministraban sólo el decodificador. En consecuencia, se preguntaba por qué no todos los ciudadanos tenían derecho a la TDT en condiciones similares.

El interesado nos remitió un nuevo correo electrónico en el que desistía de la misma, siempre que hubiera la posibilidad de retomarla en caso necesario, ya que estaba intentando darle solución al problema a través del Ayuntamiento, habilitando un repetidor obsoleto que había cerca de la zona donde vivía.

