

# **DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

## **INFORME AL PARLAMENTO 2011**

# **QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS**

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

**AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA**

**SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2011**

**Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2011. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).**

**Andalucía 2012**



## ÍNDICE

SECCIÓN CUARTA: .....	5
QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS.....	5
<b>I.- DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES. ....</b>	<b>8</b>
PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO .....	8
URBANISMO, VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES.....	8
CULTURA.....	9
EDUCACIÓN .....	10
MEDIO AMBIENTE .....	10
JUSTICIA Y PRISIONES.....	11
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.....	13
ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS .....	13
SALUD.....	13
ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS .....	14
POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO .....	14
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN .....	15
<b>II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.....</b>	<b>17</b>
1. QUEJAS ANÓNIMAS.....	17
2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS .....	18
3. DUPLICIDAD. ....	27
4. NO IRREGULARIDAD.....	28
5. JURÍDICO-PRIVADA.....	38
6. SIN COMPETENCIA. ....	43
7. SUB-IUDICE .....	49
8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.....	54
9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.....	55
10. SIN PRETENSIÓN.....	58
11. TRANCURSO DE MÁS DE UN AÑO. ....	59
12. DESISTIMIENTO. ....	60



**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 2011, se han remitido 446 quejas a otros Comisionados, de las cuales, 368 han sido remitidas al Defensor del Pueblo Estatal y 7 a otros Defensores.

### PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO

En el **Área de Personal del Sector Público** reseñamos la **queja 11/710**, en la que la interesada trabajadora de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea exponía la problemática de pérdida de derechos laborales y de la condición de empleada pública a partir del 28 de febrero de 2011 al privatizarse la entidad pública AENA.

El interesado de la **queja 11/2860** en la actualidad agente de la policía local de Mojácar, exponía sus dificultades para permutar con agentes de otras localidades y señalaba su voluntad de poder acceder al Cuerpo Nacional de Policía manifestando su desacuerdo con los límites de edad establecidos para ello.

En la **queja 11/3967** y la **queja 11/4630** los promoventes planteaban dudas sobre la constitucionalidad de la limitación de edad establecida para el acceso a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

### URBANISMO, VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

En la **queja 11/608** el interesado manifestaba su descontento por el estado en que se encontraba la carretera N-433 Sevilla-Lisboa a su paso por la sierra de Huelva, en relación a su señalización horizontal. Nos decía que las líneas de la carretera apenas eran visibles en un día normal, cuando estaba lloviendo o era de noche prácticamente no se veían. Este hecho no sólo daba una mala imagen sino que además suponía un constante peligro para las personas que la transitaban. Llevaba meses intentando elevar su queja al órgano competente, pero nadie le había sabido decir, exactamente, ni donde ni a quien dirigirse. Al afectar al ámbito de competencias de la Dirección General de Carreteras del Ministerio de Fomento se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

El reclamante de la **queja 11/627** nos trasladaba su oposición a la ubicación prevista para las instalaciones de ensayos y experimentación asociadas al Centro de Tecnologías Ferroviarias de Málaga. En tal sentido, por razones de índole ambiental y de ordenación del territorio, habían comparecido en el periodo de información pública del Estudio Informativo de dicho proyecto convocado por el Director de Calidad y Medio Ambiente de ADIF, entidad cuya supervisión corresponde al Ministerio de Fomento. Consecuentemente, por lo que procedimos a remitirla al Defensor del Pueblo.

En la **queja 11/794**, el reclamante nos exponía que llegó a las inmediaciones del Aeropuerto de Málaga, con el único objetivo de llevar a una persona allegada para coger un vuelo. Se dirigió al parking encontrándose con que sólo había una forma de entrar al mismo, que era el mismo carril de la entrada a los coches de alquiler. Nos decía que cuando volvió a recoger su coche al parking e introdujo el ticket en el cajero automático para pagar, la maquina le señalaba que el ticket no es válido, que pasara por la cabina central. El

problema era que la empresa pública Aena, tiene dos subcontratas para el mismo parking y cada compañía a un precio diferente, según por donde entres al edificio pertenece a una empresa u otra y pagas una tarifa u otra. Además, cada compañía tiene un cajero diferente que no se especificaba en ninguna parte. Nos comentaba que el parking que tiene la entrada en la zona de salidas del aeropuerto que es el que está más cerca de las terminales es un parking express y la tarifa duplica a la otra. Se trataba de una cuestión referida a la gestión del parking del Aeropuerto de Málaga por parte de AENA, dependiente del Ministerio de Fomento, razón por la que se procedió a su remisión al Defensor del Pueblo.

En la **queja 11/1996** el interesado nos exponía que en marzo de 2011 hizo entrega de las llaves de un contrato de arrendamiento en el que intermedió la Sociedad Pública de Alquiler, del Ministerio de Fomento, sin que tuviera cantidades pendientes. Se encontraba desempleado por lo que necesitaba que se agilizaran los trámites de la devolución de la fianza, que ascendía a más de 800 euros. Al afectar al ámbito de competencias de la citada entidad del Ministerio de Fomento, procedimos a la remisión de la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

El reclamante de la **queja 11/4484** nos adjuntaba un dossier que había remitido a la Dirección General de Tráfico en el que exponía diversas razones por las que, a su juicio, la señalización del Puente del Quinto Centenario de Sevilla resultaba confusa, contradictoria y perjudicial para los automovilistas, imponiéndose sanciones que consideraba no ajustadas a la legalidad. Añadía que, por parte de dicho Organismo no se había dado respuesta alguna a sus consideraciones. Se trataba de una cuestión afectante a las competencias de un órgano administrativo dependiente de la Administración Central, por lo que la remitimos al Defensor del Pueblo.

En relación con la Renta Básica de Emancipación, han sido 45 las quejas que se han recibido en esta Institución durante el año 2011. En estos casos, aunque la Comunidad Autónoma reconoce el derecho, o no, de los solicitantes es, en definitiva, el Ministerio de Fomento el que paga a estos la mencionada ayuda. Como ejemplo de todas las quejas recibidas, en su mayoría por retrasos en el pago, podemos citar la **queja 11/5007** nos exponía que tenía concedida desde Junio de 2010 la Renta Básica de Emancipación y aún no la había percibido. Tenía dos expedientes ya que se mudó de casa, llevaba 17 meses emancipado y aún no había recibido nada. Dado que el asunto que nos planteaba afectaba al ámbito de competencias del Ministerio de Fomento, fue remitida al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Durante la tramitación de estas quejas por el Defensor del Pueblo hemos conocido había constatado que, en los últimos meses, se había producido cierta demora en los pagos de las ayudas reconocidas en los primeros meses del año, así como en la reanudación de pagos en su día suspendidos cautelarmente, por ello habían iniciado una investigación de oficio a fin de conocer la situación de la gestión de estas ayudas. En relación al otro expediente del interesado nos comunicó que no había justificado estar al corriente del pago de las rentas, razón por la que no el Ministerio de Fomento no había podido autorizar los pagos de la ayuda.

## CULTURA

En esta materia no se ha remitido ninguna queja.

## EDUCACIÓN

El Área de Educación durante el año 2011 propuso la remisión de una serie de expedientes de quejas a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales habida cuenta que las pretensiones que se deducían de los mismos se referían a actuaciones de la Administración General del Estado y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora.

La práctica totalidad de los asuntos planteados en este ámbito se centra en los procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación. Así, las más numerosas de las reclamaciones señalan la disconformidad del solicitante con la denegación de la ayuda, al considerar que, contrariamente al criterio de la Administración educativa, reúnen los requisitos necesarios para beneficiarse de aquella. Del mismo modo, el retraso en el pago de la cantidad económica, una vez reconocido el derecho a su cobro, ha constituido otro grupo de quejas de los ciudadanos, los cuales, a su vez, han puesto de manifiesto los graves perjuicios que la demora denunciada les estaba ocasionando, comprometiendo en algunos casos la posibilidad de continuar con las enseñanzas en curso.

Traemos a colación la reclamación presentada por un estudiante de un ciclo de Formación Profesional de grado superior, al que el Ministerio de Educación le reclamaba la devolución del importe de una beca correspondiente al curso 2008-2009 que nunca había recibido, según acreditaba con la correspondiente documentación de la entidad bancaria donde supuestamente se había realizado el ingreso de la ayuda económica (**queja 11/3354**).

Este año se han continuado recibiendo quejas que ponen de manifiesto las dificultades y complejidades técnicas existentes para formular la solicitud de ayudas al estudio por medios telemáticos como consecuencia de una inadecuada información sobre el funcionamiento de la página web del citado Departamento ministerial. En alguna ocasión la persona solicitante había formulado la solicitud a través de la mencionada página sin que al parecer hubiese rellenado todos los campos necesarios, lo que había motivado que se excluyese su petición. Se lamenta el solicitante que, en ningún caso, se le hubiese notificado por parte la Administración educativa que la solicitud se encontraba incompleta, y a tal efecto se le hubiese otorgado la posibilidad de subsanar el error (**queja 11/5287**).

De entre las quejas que se han tramitado en 2011 en materia de universidades merece ser destacada la **queja 11/3039** en la que el interesado mostraba su disconformidad con la nueva regulación de las pruebas de acceso a la Universidad al no contemplar un sistema de ponderación de notas para aquellos alumnos que realizaron la prueba cuando la nota máxima que se podía obtener era un 10 al no existir la prueba de mejora que posibilita obtener hasta 14 puntos.

## MEDIO AMBIENTE

En este área no se ha remitido ningún expediente de queja.

## JUSTICIA Y PRISIONES

En la **queja 11/2113** la interesada se dirigía a nosotros ante la devolución de su madre y sus tres hijos, desde el aeropuerto de Barajas a Honduras. El motivo de la visita era la hospitalización de la interesada quien en el momento de la devolución estaba siendo intervenida quirúrgicamente. Todo esto, parecía ser, reuniendo los afectados los requisitos exigidos para su entrada en España. Tan lamentable suceso les supuso, aparte de pasar por el mal trago de ser tratados de forma inadecuada, la pérdida económica de más de 7.000 euros en los gastos del viaje. Puesto que el asunto planteado afectaba al Ministerio de Interior, se remitió la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Atendiendo al relato de los interesados en la **queja 11/2625**, llegaron a España hace ya más de cuatro años, junto a dos de sus hijas, a través de Melilla, donde les iniciaron a los dos una orden de expulsión.

En la actualidad vivían en Sevilla, con sus niñas escolarizadas y con la dificultad de lograr obtener una autorización de residencia por circunstancias excepcionales, a raíz de las ordenes de expulsión, a pesar de reunir los requisitos para el arraigo social.

Habían solicitado la revocación de la orden de expulsión pero la respuesta era negativa, sin encontrar alternativa ante tal situación, por lo que pedían nuestra intervención.

Al tratarse de un tema que estaba en esos momentos debatiéndose internamente en la Dirección General de Inmigración, al verse afectado el Ministerio del Interior, se procedió a su remisión a la Institución Estatal.

En un grupo de quejas (**queja 11/4141, queja 11/4142, queja 11/4143, queja 11/4186, queja 11/4528, queja 11/4529, queja 11/4530, queja 11/4531, queja 11/4532, queja 11/4533, queja 11/4534, queja 11/4535, queja 11/4536, queja 11/4537, queja 11/4538, queja 11/4539 y queja 11/4540**), los interesados, de nacionalidad rumana, exponían que llevaban en España desde Octubre de 2006, habiendo trabajado en el campo con cierta frecuencia desde la citada fecha, con un período considerable de cotización y asentados junto a sus familias en este país. Su problema se centraba en no haber estado a fecha 22 de julio de 2011, en situación de alta en el régimen correspondiente a la Seguridad Social o inscritos como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo a dicha fecha, tal y como indicaba la instrucción, lo que implicaba que debía hacer un trámite previo ante la oficina de extranjeros para poder trabajar.

A pesar de lo injusto de la Instrucción para los casos concretos que estamos tratando, no cabía otra interpretación por lo que remitimos las quejas citadas a la Institución Estatal con el propósito de que allí valorasen si debían instar a la Dirección General de Inmigración (Ministerio de Trabajo e Inmigración) a que recogiese con más detalle otros supuestos en relación a la situación de los rumanos en España antes del 22 de Julio de 2011.

El interesado en la **queja 11/719**, nacional español, se dirigió a nosotros tras serle denegado el cheque bebé al tener una hija, debido a que la madre no podía acreditar los dos años de residencia con tarjeta en España. Al tratarse de una ayuda estatal, siendo

el organismo afectado el Ministerio de Economía y Hacienda, se remitió la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Según nos trasmitía el interesado en la **queja 11/5541**, como andaluz residente en el extranjero, se encontraba en completa indefensión ante las autoridades y funcionarios del Consulado de España en Bogotá pues hacía más de seis meses que presentó toda la documentación pertinente para la renovación del permiso de conducir que le permitiese desarrollar su trabajo en ese país y aún no había recibido ninguna contestación sobre el trámite del mismo.

A esto añadía que hacía tres años rellenó la documentación para ser dado de alta como residente en ese país y entre dichos documentos estaba la notificación al CERA para que le incluyeran en dicha lista; ahora le decían, hacía una semana que no podía ejercer su legítimo derecho al voto.

Puesto que el organismo afectado era el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, la queja fue remitida al Defensor del Pueblo estatal.

Sobre un nacional español que se encontraba interno en un Centro Penitenciario de Lisboa, pedía su hermana nuestra intervención, a través de la **queja 11/2490**, para que una vez fuese juzgado en Junio de 2011, fuese trasladado a España. Nos informaba también del delicado estado de salud en el que éste se encontraba. Atendiendo al problema de salud lo remitimos a la Institución estatal, al afectar el asunto planteado al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

El interesado en la **queja 11/591** se dirigió a la Institución pidiendo nuestra intervención para poder renovar su tarjeta de residencia permanente desde prisión. Estaba como preventivo y tenía un hijo nacido en España con 7 años de edad. Concretamente pedía que fuera algún funcionario del cuerpo nacional de policía a tomarle la huella para la tarjeta. Al tratarse de un tema que, a pesar de ser bastante interesante, sobrepasaba nuestras competencias, afectando al Ministerio del Interior, remitimos el asunto al Defensor del Pueblo estatal.

Desde el Centro Penitenciario Sevilla I nos escribía un interno, **queja 11/2753**, poniendo de manifiesto que en Octubre de 2010 solicitó el ingreso en el curso de grado de Derecho en la UNED, realizándosele una petición desde la Secretaría de la UNED de presentación del Título de selectividad o de bachiller. Sin embargo, nos decía que por problemas económicos no había podido hacer frente a este gasto por lo que pedía nuestra mediación para no tener que entregar éste.

Lo que nos solicitaba era algo imposible, ya que el acceso viene regulado por una normativa nacional que regula las titulaciones y exigencias para las matriculaciones universitarias, estando ante una competencia del Ministerio de Educación, por tanto la queja se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En la **queja 11/5210** se dirigían a la Institución ante la delicada situación por la que atravesaba un nacional español, enfermo de septicemia general, en Marruecos. Según se nos manifestaba, tras un trágico accidente acabó aterrizando sin más remedio en Marruecos, obligado por fuertes vientos, ingresando en prisión por invasión del espacio aéreo. En la cárcel enfermó debido a la falta de higiene y la pésima alimentación. Una vez

condenado, no lograban trasladarlo a España. En la actualidad estaba en un Hospital en Marruecos.

La queja se remitió de forma urgente al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al afectar el asunto planteado al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

## TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

En esta área reseñamos la **queja 11/3030** en la que el interesado manifestaba que se había producido demora en la percepción de las ayudas que concede la Administración General del Estado a través del Plan PREPARA.

El interesado de la **queja 11/3572** exponía que solicitó ayuda social en el mes de septiembre de 2010 acogiéndose a las ayudas excepcionales contempladas en el Real Decreto 196/2010, sin que se hubiese efectuado el pago de la misma pese a haberle sido concedida.

En la **queja 11/3686** el interesado nos exponía la difícil situación laboral que se presentaba para los trabajadores de PIORSA, empresa contratada por el Ministerio de Defensa para la prestación de determinados servicios en la Base Naval de Rota.

## ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

De las quejas que en materia de administración tributaria por ser éste el Comisionado competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas, merece ser destacada la **queja 11/3322** en la que el interesado mostraba su discrepancia con la prescripción de las compensaciones del IVA, pasados cinco años. Planteamiento que mantenía la Administración Tributaria Estatal en normativa ad hoc, pese a la interpretación jurisprudencial al efecto.

## 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.

Reseñar que tras la tramitación de diversas quejas en materia de potestad sancionadora de la Administración por infracciones en materia de consumo, se dictó Resolución instando a la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía a admitir, en base a su especial función, la consideración de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, no ya como interesadas en el procedimiento sancionador, pero sí al menos como denunciante cualificadas, recordando que, en cualquier caso, en las restantes CCAA que han legislado sobre la materia y han regulado su propio procedimiento de ejercicio de la potestad sancionadora, cualquier denunciante tiene

derecho a ser notificado y conocer tanto la apertura o no del procedimiento, como la resolución que lo ponga fin. No habiendo sido aceptado el contenido de la Resolución se procedió a dar traslado al Defensor del Pueblo del Estado con objeto de que realizara las actuaciones que permitan homogeneizar y unificar criterios y, sobre todo, garantizar la igualdad de derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios y de los denunciantes en el procedimiento sancionador, en todo el territorio del Estado.

Por otro lado, también podríamos destacar la **queja 11/168** sobre diagnóstico genético preimplantatorio, y la **queja 11/1389** en relación al traslado de un enfermo desde Bolivia.

### 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.

Destacar la **queja 11/2288** ante la falta de reconocimiento de los beneficios como familia numerosa por no estar casados, y la **queja 11/2436** en la que produce el traslado de Residencia de Mayores de los internos desde Ceuta a Albacete por motivo de obras.

### ORGANIZACIÓN DE ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

Respecto a esta materia no se ha remitido ningún expediente de queja.

### ADMINISTRACIONES ECONÓMICAS

De las quejas que en materia de administraciones económicas 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 11/1237** en la que el interesado denunciaba un retraso de dos años del Ministerio de Fomento en el pago de una expropiación.

### POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

En la **queja 11/526** la persona interesada nos exponía que venía recibiendo un ayuda económica del programa Renta Activa de Inserción debido a su situación económica y que contaba con tres hijos que requerían de ayuda. Al acudir a los servicios sociales somunitarios se le gestiona el Programa de Solidaridad con los Andaluces, recibiendo una asignación por éste. Al no haberse realizado la diferencia entre una y otra prestación, el anterior Ministerio de Trabajo e Inmigración le reclamaba la devolución de las cantidades indebidamente cobradas. Nos pidió nuestra mediación, alegando que *“ella no tenía por que*

*saber esto*". probablemente fuera cierto, pero el expediente se encontraba en fase de ejecución al no haber sido tenidas en cuenta sus alegaciones.

Estándo ante una competencia del anterior Ministerio de Trabajo e Inmigración, la queja se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Atendiendo al relato de la persona que promovía la **queja 11/4260**, en la misma nos exponía que al pedir un aplazamiento de pago de una deuda, contraída por la concesión de un préstamo al 50% con su compañera, en la Delegación de la Agencia Tributaria en Cádiz, donde correspondía el domicilio Fiscal, a ella le fue concedido el aplazamiento solicitado en Cádiz, pero a él no se lo concedieron en desde Sevilla, donde tenía su domicilio Fiscal.

No obstante, en la notificación de la denegación, por parte de la Delegación de la Agencia Tributaria en Sevilla, se hacía constar lo siguiente: *"Examinada la documentación aportada se comprueba que tasación del inmueble no está realizada por empresa tasadora inscrita en el Registro del Banco de España."*

Continuaba el compareciente diciendo que tenía interpuestos 2 recursos en el registro General de Documentación y que *"creo que tengo el mismo derecho que me dieran el Aplazamiento ya que la otra parte se la concedieron en Hacienda de Cádiz y porque en Hacienda de Sevilla no me la dieron, por que nunca me he negado a pagar la deuda contraída y siempre he presentado todos los papeles que me pedían en Hacienda de Cádiz por que la Inspección fue en Cádiz; y creo que me consideran una persona de segunda clase"*.

El expediente sobrepasaba nuestras competencias, afectando a las Delegaciones de la Agencia Estatal Tributaria en Cádiz y Sevilla, del entonces Ministerio de Economía y Hacienda, ahora Ministerio de Economía y Competitividad, por lo que lo remitimos el asunto al Defensor del Pueblo Estatal.

La persona interesada de la **queja 11/5140**, manifestaba que había sido funcionaria de la Administración local durante 45 años, habiendo enviudado hacía 9. Al jubilarse le habían dejado una pensión como mujer trabajadora de 824 euros, manifestando sentirse estafada, impotente y discriminada, ya que en parejas jubiladas, ambos miembros cobraban la totalidad de su pensión como personas trabajadoras.

Se propuso la remisión del expediente al Defensor del Pueblo Estatal ya que las cuestiones relativas a las pensiones de jubilación de carácter contributivo, son competencia del Instituto Nacional de la Seguridad Social, dependiente entonces del Ministerio de Trabajo e Inmigración(ahora Ministerio de Empleo y Seguridad Social).

## TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

El promotor de la **queja 11/958** nos decía que ni la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, ni la Agencia Española de Protección de Datos, habían resuelto una queja que interpuso contra una compañía de telefonía por "spam" telefónico. Nos adjuntaba, a estos efectos, copia de la Resolución de la Secretaría de Estado mencionada en la que se

decía que se inhibía en la queja presentada e instaba al reclamante a dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos. También nos adjuntaba oficio de dicha Agencia Española por el que se le comunicaba que no era de aplicación la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y que debía dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Se remitió al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales por tratarse de organismos dependientes de la Administración del Estado.

En la **queja 11/4151** el interesado nos indicaba que denunció, ante la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid, a un canal de televisión por incumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de Diciembre, de Medidas Sanitarias Frente al Tabaquismo y Reguladora de la Venta, el Suministro, el Consumo y la Publicidad de los Productos del Tabaco. Al parecer, la Comunidad Autónoma de Madrid remitió su denuncia a la Agencia Antidroga, dependiente de la misma Comunidad, que le comunicó que la incorpora al Plan de Inspección de la Agencia. Al entender que, como denunciante, tenía derecho a conocer las actuaciones llevadas a cabo por la Agencia solicitó información sobre la tramitación de su denuncia, pero ésta le comunicó que carecía de la condición de interesado, por lo que no podía conocer las actuaciones que llevaran a cabo. Remitimos la queja al Defensor del Pueblo al afectar el asunto a órganos dependientes de la Comunidad Autónoma de Madrid, que no cuenta con esta figura parlamentaria.

## 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 11/4686**, en la que el interesado denuncia contra el titular de la Secretaría Municipal de Zújar (Granada) presuntas irregularidades en su gestión.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 11/2996** el reclamante, sin indicar dirección alguna al que remitirle nuestros escritos y pidiendo reserva de sus datos personales, denunciaba que el Ayuntamiento de Chipiona (Cádiz) no estaba llevando a cabo el control de las viviendas ilegales de acuerdo con la normativa urbanística, pues se sancionaba a unos ciudadanos y a otros no, ocasionando, según él, situaciones discriminatorias.

La queja podría haber sido admitida a trámite, pero al no facilitar el interesado dirección alguna y pedir reserva de sus datos, no pudo ser tramitada. En cualquier caso, ante los hechos que denunciaba dimos traslado de esta denuncia al Ministerio Fiscal a los efectos que procedieran. El Fiscal Superior de Andalucía nos dio cuenta del Decreto dictado en la Diligencias de Investigación Penal, acordando su archivo, con remisión de los documentos originales a la Fiscalía Provincial de Cádiz a los efectos procedentes.

En **materia de educativa**, tan sólo ha propuesto durante el año 2011 la no admisión a trámite de un expediente de queja por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad que nos permitieran notificar las actuaciones de esta Defensoría en el asunto suscitado en dicho expediente, incumpliendo de este modo los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora de esta Institución (**queja 11/3442**).

En el **Área de Igualdad e Información** durante el año 2011 se rechazó por esta causa la **queja 11/2870**, porque no contenían datos que nos permitiera ponernos en contacto con la persona reclamante, no venía firmada y no se indicaba domicilio al que remitir una respuesta.

En ella mediante escrito, se nos comunicaba que era una madre soltera con un hijo pequeño y como único ingreso contaba con 426 euros procedentes de la Renta Activa de Inserción, continuaba diciendo que no tenía ningún apoyo familiar ya que procedía de la comunidad de Gallega.

Dado que se trataba de una queja anónima, se propuso el cierre de la misma por dicha causa.

Todas las quejas que el **Área de Menores** durante 2011 ha rechazado su admisión a trámite por no aportar las personas interesadas datos relativos a su identidad o domicilio que nos permitieran notificar las actuaciones de esta Defensoría, se referían a denuncias anónimas sobre la posible existencia de situación de riesgo de personas menores de edad.

En estos casos, aunque no se puede admitir a trámite la queja conforme a nuestra ley reguladora, se acordó iniciar ante los organismos competentes las correspondientes actuaciones de oficio para la salvaguarda de los derechos de estos niños y niñas. Concretamente, 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.

Por otro lado, 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 11/2848, queja 11/3151, queja 11/3442, queja 11/3767, queja 11/4103, y queja 11/4676**).

## **2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.**

En el **Área de Personal del Sector Público**, la interesada de la **queja 11/360** mostraba su desacuerdo con el hecho de que a su hijo se le había trasladado al último lugar en la bolsa de empleo como Socorrista, pese a haber comunicado al Instituto Municipal de Deportes de Córdoba que durante un periodo de tiempo estaba realizando estudios en Madrid.

En la **queja 11/1079** la persona interesada denunciaba posibles irregularidades en el proceso selectivo de Oposiciones a Canal Sur.

La interesada en la **queja 11/1480** enfermera en un Centro de Salud en Guillena denunciaba la situación de mobbing que estaba padeciendo.

También reseñamos la **queja 11/1563** en la que trabajadores eventuales de la Empresa Pública de Transportes del Ayuntamiento de Sevilla nos comunicaban las acciones y medidas que estaban llevando a cabo como reivindicación de sus pretensiones laborales.

La interesada de la **queja 11/1647** en representación de los Delegados de Personal de la Agencia de Innovación y Desarrollo de Andalucía (IDEA), denunciaba irregularidades en las contrataciones de personal al no ser el procedimiento selectivo ajustado a los principios constitucionales de acceso al empleo público.

En la **queja 11/1840** la interesada manifestaba su desacuerdo con la gestión de bolsa de empleo de Auxiliar de Clínica de la Diputación Provincial de Sevilla que proponía mejora de empleo a una persona con una puntuación por debajo de suya en la lista.

En la **queja 11/2235** se denunciaba incumplimiento de la Ley de Emergencias en convocatorias de plazas de Bomberos en varias instituciones.

La persona interesada de la **queja 11/2815** denunciaba presuntas irregularidades en el proceso selectivo convocado por la Escuela Andaluza de Salud Pública, para cubrir puesto de técnico para el desarrollo de proyecto de investigación.

La interesada de la **queja 11/4329**, que reside en Palma de Mallorca manifestaba su disconformidad con que no fuese posible la “permuta” a la bolsa de interinos de Justicia en Andalucía.

El promovente de la **queja 11/4744** denunciaba presuntas irregularidades en el proceso selectivo de acceso a plazas de Policías Locales en municipios andaluces.

Se trata de quejas en las que por distintos motivos nos vemos obligados a comunicar a los interesados que completen una determinada información o cumplimenten unos requisitos que exige la Ley para su admisión a trámite. En todo caso, habitualmente en el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** volvemos a interesar que se complete esa información antes de archivar el expediente.

En esta materia, en la **queja 11/145**, el interesado nos exponía las vicisitudes por las que atravesaba el expediente de rehabilitación de su edificio para instalar un ascensor. En concreto, la licencia del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), por la que tuvieron que abonar 7.000 euros, había caducado porque no habían podido empezar la obra ya que no recibían el dinero subvencionado. Le solicitamos que nos enviara la queja debidamente firmada y, asimismo, que nos remitiera fotocopia de toda la documentación que poseyera sobre el asunto que nos planteaba, en especial, de todas las comunicaciones o resoluciones que la EPSA o la Delegación Provincial de Obras Públicas y Vivienda de Cádiz le hubiera notificado a lo largo de la tramitación del expediente, de la resolución por la que se le concedió licencia de obras y prórroga de la misma, del convenio que, en su caso, hubieran suscrito y de los escritos y reclamaciones que hubieran presentado en EPSA, así como de las contestaciones que, en su caso, hubieran recibido. Dado que no obtuvimos respuesta alguna, entendimos que no precisaba de nuestra intervención en el asunto planteado, por lo que procedimos a archivar definitivamente su expediente de queja.

En la **queja 11/233** la interesada nos exponía los problemas que atañen a miles de personas que habían confiado en el Plan de Fomento del Alquiler, gestionado por las Agencias de Fomento del Alquiler que, hasta el momento, se habían burlado de ellos dándoles la espalda, utilizando sus empresas para luego obligarles a cerrar por no cumplir con los pactos firmados. La promotora de esta queja, junto con otros afectados por el impago de la Junta de Andalucía a las Agencias de Fomento del Alquiler, mantuvieron una

reunión con el Defensor del Pueblo Andaluz. En esta reunión se les hizo saber la necesidad de ampliar los datos de la queja con un nuevo escrito en el que nos detallaran con cifras el número de afectados, las cantidades pendientes de abonar, así como cualquier otra cuestión que consideraran de interés. Quedaron en remitirlo a la mayor brevedad posible pero, habiendo transcurrido con exceso el plazo para ello, no recibimos respuesta alguna, por lo que fue archivado el expediente de queja.

La reclamante de la **queja 11/1029** nos decía que vivía en la Avenida de la Borbolla en Sevilla. En diciembre de 2010 comenzaron las obras del túnel que debía cortar la Avenida de la Palmera; desde entonces, estaba cortada la Avenida de la Raza para ir en dirección a Los Bermejales y, en la Avenida de la Palmera, sólo se había habilitado un carril con lo que, en la Avenida de la Borbolla, se formaban unos atascos tremendos. Además, también habían cortado temporalmente la Avenida de Manuel Siurot, lo que le suponía tardar una hora en llegar a su trabajo diariamente. Nos manifestaba que no le parecía normal que hubiera tres avenidas principales paralelas cortadas ya que se colapsaba todo. Se le formuló ampliación de datos para que se ratificara en firma y que nos enviara fotocopia del escrito de reclamación que, por los hechos que nos exponía, hubiera presentado ante el Ayuntamiento de Sevilla y, en su caso, de la respuesta obtenida. Dado que no obtuvimos respuesta alguna por parte de la interesada procedimos al archivo de la queja.

En la **queja 11/2458** la interesada nos exponía que su vivienda era víctima de inundaciones desde el año 2007. El problema radicaba en el arroyo Malabrigo (Córdoba) que, por falta de mantenimiento y de tantas inundaciones, había quedado destruido; se había solicitado su arreglo muchas veces pero sin respuesta. Su casa había quedado con humedades enormes, los muebles rotos, paredes caídas, grietas, pintura, azulejos, etc. con la fosa séptica atascada por el lodo y agua, por lo que no podían utilizar el cuarto de baño y la cocina.

Su problema radicaba en que VIMCORSA y los Servicios Sociales de Córdoba le habían pagado un piso de alquiler, de Febrero a Mayo, pero su casa seguía con el mismo problema y el acceso igual, se les había roto el coche porque tampoco habían quitado el fango de los caminos. Su marido, su hija mayor y ella estaban en el paro, el único ingreso con el que contaban eran 426€. Nos manifestaba que no tenía para comprar materiales, muebles, pintura, etc. y que en Mayo tenían que dejar el piso alquilado.

Para poder estudiar adecuadamente la queja planteada le indicamos que nos remitiera fotocopia del escrito de reclamación o petición que, por el problema que le afectaba, hubiera dirigido al Ayuntamiento de Córdoba y, en su caso, de la respuesta obtenida. Procedimos al archivo del expediente al no obtener ninguna respuesta por parte de la interesada.

En **materia de Educación** han sido numerosos los expedientes de quejas que durante 2011 no han podido ser admitidos a trámite por no completar los datos necesarios para su tramitación. Nos estamos refiriendo 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.

Un aspecto a destacar es que un elevado porcentaje de estos expedientes no 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 este contexto, los asuntos sobre los que versaban las quejas señaladas han sido de diversa índole y abarca a aspectos tales como procesos de escolarización, infraestructuras de los centros escolares, educación compensatoria, planes y programas educativos, servicios complementarios, derechos y deberes del alumnado, convivencia escolar.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, el grupo más numeroso de las quejas rechazadas por este motivo se refiere a dos aspectos: Por un lado se recoge la disconformidad de los padres con la inadmisión de sus hijos en los centros docentes solicitados, y por otro, a denuncia 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 el primero de los casos, es práctica general que en el mismo momento en que la familia tiene conocimiento de que sus hijos no han sido admitidos en los centros solicitados, utilizando medios telemáticos, dirijan una reclamación a la Defensoría.

Los asuntos referentes a la atención educativa del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo también han sido numeroso. Problemas de falta de recursos materiales y personales suficientes, disconformidad con la modalidad de escolarización de este tipo de alumnos y alumnas propuesta por los Equipos de Orientación Educativa, o falta de personal especializado para la atención educativa domiciliaria han sido los problemas más frecuentes que, como hemos señalado, no hemos tenido oportunidad de investigar por no haber completado la persona denunciante los datos imprescindibles. Especialmente relevante nos pareció la queja en la que planteaba las vicisitudes que venía padeciendo un menor en su proceso de escolarización por los diagnósticos y dictámenes contradictorios sobre sus necesidades educativas, unido todo ello con una ausencia de recursos en el centro escolar para poder prestarle la atención necesaria. Por esta razón, y aun cuando no se nos aportaba la documentación necesaria para tramitar la queja, la gravedad del asunto nos llevó a contactar telefónicamente con la persona promovente de la queja, quien informó que, tras diversos avatares, el asunto se había resuelto satisfactoriamente (**queja 11/2483**).

Debemos señalar que un significativo número de estas queja han ido referidas a las reclamaciones de padres separados o divorciados, que siguen ostentando conjuntamente con sus ex parejas la patria potestad, que demandan su derecho a conocer e intervenir en los procesos educativos de sus hijos e hijas. Sobre esta cuestión, y al hilo de la tramitación de otros expedientes de quejas de similar pretensión, la Defensoría dirigió una Resolución a la Administración educativa que fue aceptada y de la que hemos dado cuenta en otro capítulo de esta Memoria (**queja 10/0534**).

Asimismo, se han continuado recibiendo 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 (**quejas 11/3072**, entre otras).

Destacamos también en este apartado los expedientes que ponen de relieve problemas de convivencia en los centros docentes, mayoritariamente en los institutos de Enseñanza secundaria. Varios han sido las denuncias de presunto acoso escolar entre iguales (**queja 11/2720** y **queja 11/2932**) o por parte de un docente (**queja 11/1469**), o aquellas otras en la que las personas reclamantes, por regla general familiares del alumno o alumna sancionado, expresaban su disconformidad con la sanción impuesta por el centro docente (**queja 11/0070**).

En materia de Educación infantil de 0 a 3 años, traemos a colación las quejas que denunciaban la problemática que afecta a los centros de Educación Infantil que prestan sus servicios en las provincias andaluzas, y ello debido al impago de las cuantías acordadas en los conciertos suscritos con la Administración educativa. Este asunto fue objeto de atención en una investigación de oficio promovida por la Defensoría (**queja 11/3810**).

En relación con esta causa de inadmisión, en **materia de Medio Ambiente** pueden ser citadas la **queja 11/529**, la **queja 11/1244** o la **queja 11/2218**, ya que el apartado primero del artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz dispone que «Toda queja se representará firmada por el interesado, con indicación de su nombre, apellidos y domicilio, en escrito razonado, en papel común y en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma».

De este modo, el Defensor del Pueblo Andaluz no puede intervenir en supuestos en los 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 el **Área de Trabajo y Seguridad Social** señalamos la **queja 11/1964** en la que el interesado expresaba su desacuerdo con la calificación en el reconocimiento médico de “no apto” para embarcar como marinerero.

El interesado de la **queja 11/1986** denunciaba el hecho que había realizado un curso de formación del Servicio Andaluz de Empleo con compromiso de contratación sin que ésta se hubiese llevado a cabo.

En la **queja 11/3573** el interesado administrador de una empresa de formación colaboradora con la Junta de Andalucía denunciaba irregularidades en el cobro de subvenciones de cursos de formación.

Los promoventes de la **queja 11/4485** en representación de un grupo municipal del Ayuntamiento de Jódar presentaron escrito exponiendo la situación de conflicto laboral que padecían los trabajadores municipales.

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.

Reseñar que en este apartado se ha implantado en este ejercicio reiterar la petición cuando no era contestada.

En cuanto a la variedad de asuntos trasladados, reseñar a modo ilustrativo las demoras o mala atención en proceso asistencial (**queja 11/170, queja 11/164, queja 11/2124, queja 2347 y queja 11/3160**), o deficiencias en los centros sanitarios (**queja 11/840, queja 11/1724 y queja 11/3245**).

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 que en este apartado se ha implantado en este ejercicio reiterar la petición cuando no era contestada.

La mayoría de los expedientes se corresponden con temas relacionados con la Ley de la Dependencia, ya sea por demora en la prestación (**queja 11/1729, queja 11/2707 y queja 11/3885**) o en relación a un recurso residencial (**queja 11/2117, queja 11/1726 y queja 11/2249**).

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 denunciaba la falta de pago por parte de ayuntamientos de la contraprestación correspondiente a bienes y servicios recibidos, como es el caso de la **queja 10/5839, la queja 10/6526, la queja 11757 y la queja 11/3340**.

Han sido numerosas las quejas que durante 2011 no han podido ser admitidos a trámite por no completar los datos necesarios para su tramitación en **materia de Políticas de Igualdad de Género**. Siendo éstas en las que se solicitó a las personas interesa que aclararan o ampliaran algunos de los datos expuestos en los escritos, sin llegar a recibir respuesta a nuestras peticiones, a pesar de que, por esta Asesoría, las ampliaciones de datos han sido reiteradas al menos una vez.

En la **queja 11/3637**, en un escrito confuso, la persona interesada exponía que había sufrido violencia de género por parte del padre de su hijo menor, el cual se encontraba en prisión cumpliendo por ello condena y temía el día en que saliera en libertad. Continuaba diciendo que por ser funcionaria laboral fija no tenía derecho a ayuda alguna, sin aclarar que tipo de ayuda había solicitado, ni nombre del Organismo Público o de otras instancias a los que en ese sentido se hubiera dirigido.

Es por ello que solicitamos ampliación de datos a la interesada, para que nos informase sobre las actuaciones administrativas que sometía a nuestra supervisión, así como nos enviara copias de denuncias o reclamaciones que hubiera presentado. Al no recibir respuesta por su parte, en el tiempo establecido, volvimos a enviarle nuevo escrito reiterándole nuestra solicitud, escrito que tampoco fue contestado, por lo que transcurridos con excesos los plazos señalado, se decidió cerrar el expediente de queja.

En la **queja 11/210** la persona promovente exponía que llevaba seis años separada y tres divorciada, luchando todo este tiempo por obtener el cobro de las pensiones

de alimentos de sus tres hijos. Viendo la inutilidad de las denuncias al respecto, solicitaba nuestra ayuda pues se encontraba desesperanzada con una Justicia que no llegaba.

Aunque en el asunto era de difícil intervención debido a su naturaleza jurídico-privada, por lo que debía de ser dirimido en sede judicial, sí que podríamos investigar lo ocurrido con el procedimiento al que debió dar lugar la denuncia que interpuso en su día por impago de la pensión de alimentos.

Le pedimos por tanto que se ratificase en la firma y ampliación de datos para la identificación del procedimiento judicial del que denunciaba retraso.

Recibimos escrito de ratificación sin firmar por la interesada, así como copia de la sentencia de divorcio y de la denuncia a su ex marido por incumplimiento de las medidas respecto a sus hijos, pero sin aportar fotocopia de la última notificación recibida respecto al procedimiento abreviado, que se le solicitó.

En vista de ello, le requerimos una nueva ampliación de datos comprensiva tanto del escrito de ratificación de firma pero debidamente firmado, como respecto al procedimiento abreviado, copia de la última notificación recibida del Juzgado que lo tramitaba, así como de cualquier otra que respecto a este concreto procedimiento judicial tuviera en su poder. Al no obtener respuesta en el plazo señalado, la queja fue cerrada.

En la **queja 11/2856** la persona que compareció, en su carta, textualmente nos decía lo siguiente:

*“Que pese a habérsele concedido por sentencia firme del Juzgado de lo Penal 2 de Málaga, el uso y disfrute de la que hasta ese momento había sido la vivienda en la que junto al progenitor de su segunda hija vivía de alquiler y del que recibió malos tratos, ahora tras un expediente de desahucio, esa vivienda de protección oficial debe abandonarla, pues al parecer le ha sido adjudicada a la en su día esposa de éste y solicita la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz pues no encuentra ayuda humanitaria de ningún organismo público y se ve en la calle con dos hijas pequeñas”.*

Se le solicitó ampliación de datos, informándole que las viviendas de promoción pública que se construyen en Andalucía son insuficientes para cubrir las necesidades de todos los ciudadanos. Ello ha obligado a que este tipos de viviendas sean adjudicadas conforme a la normativa que sea de aplicación.

La nueva normativa estatal y autonómica en materia de vivienda ( El Plan Nacional de Vivienda 2009-2012 y el Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012, aprobado por el Decreto 395/2008, de 24 de junio, con las modificaciones introducidas por el Decreto 266/2009 de julio) establece que a partir de 2010 para ser adjudicatario de una vivienda protegida es obligatorio estar inscrito en un Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas, de acuerdo con la Orden de la Junta de Andalucía de 1 de Julio de 2009 que regula la selección de adjudicatarios de viviendas protegidas a través de estos Registros, que son de ámbito municipal siendo gestionados por cada Ayuntamiento de forma independiente.

Por tanto, aunque la Administración construye o facilita y subvenciona gran cantidad de viviendas, desgraciadamente, las necesidades de los ciudadanos son, todavía,

muy superiores a la oferta que, de este bien básico, hace aquélla. La consecuencia de ello es que los interesados, además de tener que solicitar la vivienda deben ser adjudicatarios de las mismas, siendo solo los beneficiarios legales quienes puedan ocupar las viviendas de promoción pública.

Con independencia de todo esto, se le solicitó a la interesada que nos informara sobre las gestiones que hubiera efectuado en el último año en materia de vivienda, de ayudas económicas, incluida el pago del alquiler y de ayudas sociales, esto es, organismos a los que se hubiera dirigido planteando su necesidad, debiéndonos remitir, a ser posible, la fotocopia de las solicitudes de vivienda y de las otras ayudas que hubiera presentado, así como las respuestas que al respecto le hubieran podido dar los organismos a los que se había dirigido.

Por otra parte, le indicamos, en caso de no haberlo hecho, que debía acudir a los Servicios Sociales de su zona, a fin de exponer su caso y recibir la orientación adecuada encaminada a resolver su problema.

Tras volver a reiterarle todo lo anterior, y no obtener respuestas a nuestras peticiones se procedió al cierre del expediente.

La persona reclamante de la **queja 11/522** se dirigía al Defensor del Pueblo Andaluz para exponer la imposibilidad de efectuar queja electrónica en el icono Atención Ciudadana de la página web del Ayuntamiento de Jerez de la Frontera. El motivo por el que quería presentarla era porque en una calle de esa localidad, entendía que habían arrancado una señal de prohibición de aparcamiento a lo largo de todo un lado de la calle, de manera que había vehículos aparcados en las aceras y las personas imposibilitadas tenían que pasar bajándose al asfalto.

La queja se recibió por Internet por lo que solicitamos ampliación de datos al interesado para que se ratificase en firma, enviándole modelo de queja por correo electrónico y nos dijera si había formulado escrito de reclamación al respecto, ante el organismo competente para ello, como era el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera, en cuyo caso le rogamos nos enviara copia de la misma y, en su caso de la respuesta que hubiera recibido, sin que recibiéramos respuesta por su parte.

En la **queja 11/2800** la persona que la promovía nos exponía que encontrándose trabajando en la aceituna por dos meses, no pudo acudir a la llamada telefónica de los servicios sociales tras recabarles su ayuda para encontrar empleo, ni dejar ese trabajo, como le sugirieron, pues era la única entrada de ingresos para que su familia pudiera alimentarse junto a la ayuda familiar de 420 euros que cobraba y que empleó para el alquiler, luz y agua.

A partir de ahí, ya en situación de separado, nos exponía que no querían atenderle y que no le trataban con respeto, y es por lo que solicita la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz pues, entendía que ese departamento municipal no estaba teniendo un funcionamiento correcto y adecuado.

Se propuso solicitar, ratificación de firma por venir vía Internet, así como información complementaria comunicándonos el nombre del Ayuntamiento del que estaba denunciando defectuosa atención, así como también y en su caso, si había llegado a

plantear reclamación o escrito de disconformidad ante el mismo o ante cualquier otro organismo público, enviándonos copia de la documentación que a este respecto tuviera en su poder.

Tras el plazo sugerido para contestar y no tener respuesta por parte del interesado se le reiteró nuevamente la petición, a la que tampoco hubo respuesta, por lo que el expediente se cerró.

La persona compareciente de la **queja 11/3709** solicita ayuda ante el inminente desahucio de vivienda que afectaba a una amiga y su familia, en la que se incluían dos personas menores, dado que, al parecer, debía doce mil euros y la entidad bancaria no les ofrecía ninguna solución.

En este caso concreto recordamos la necesidad de que toda queja se presentará firmada por la persona interesada, por lo que por parte de su amiga y/o el esposo de ésta, le significamos la necesidad de disponer de dicha queja debidamente firmada, a cuyo efecto le enviamos el modelo de ratificación, y remitiera los datos de la vivienda, la entidad bancaria con la que mantenía el problema, deuda pendiente, así como si había existido algún tipo de acuerdo para el pago de ésta, fotocopia del préstamo hipotecario y, por último, si el desahucio se producía por parte del juzgado o se trataba de una comunicación del banco.

Al no obtener respuesta, a la ampliación de datos, ni al reitero de ésta procedimos al archivo de la queja.

La presidencia de una asociación nos solicitaba en la **queja 11/1698**, ayuda para una mujer y su familia, al parecer la afectada precisaba el certificado de movilidad reducida, de manera que pudiera solicitar una subvención para rehabilitar su vivienda dado el elevado grado de humedad que esta presentaba y otras condiciones adversas de habitabilidad que la hacían inadecuada para que su esposo, recientemente operado de cáncer de pulmón, pasase la convalecencia y el tratamiento de quimioterapia que se le estaba dispensando, solicitando la ayuda del Defensor del Pueblo Andaluz para que se le concediese una vivienda de protección oficial donde se pudieran alojar transitoriamente hasta que la suya se rehabilitase.

Como la queja no venía firmada por la interesada, se procedió a solicitar ratificación de firma de la propia afectada y ampliación de datos.

Recibido únicamente escrito de ratificación de firma de la interesada pero sin aportar nada de lo que le solicitó, se procedió a acusar recibo del escrito de ratificación de firma y que al no aportar nada respecto a la petición de información que le requerimos, reiterar que debería aportarnos la siguiente información y en su caso, copia de la documentación que al respecto pudieran tener:

- Si había llegado a plantear reclamación o escrito de disconformidad ante la tardanza en la obtención del certificado de movilidad reducida y nombre del organismo al que al efecto se hubiera dirigido.

- Copia de la carta dirigida a la Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda, a la que se hacía referencia en el escrito de queja.

Y finalmente, que nos indicara si habían llegado a contactar con la trabajadora social del Hospital o bien con la Unidad de Trabajo Social que por domicilio les correspondiera, solicitando vivienda u otro recurso temporal donde alojarse, al menos mientras duraba la recuperación de la enfermedad de su esposo.

Al no obtener respuesta, procedimos al archivo del expediente.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, el mayor número de quejas que no han podido ser admitidas a trámite durante 2011 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.

La litigiosidad en el seno de la familia ha sido la materia predominante en estos expedientes. Asistimos, entre otros asuntos, a disconformidad con sentencias judiciales sobre la atribución de la guarda y custodia y régimen de visitas (**queja 11/3847**), denuncias de la existencia del síndrome de alineación parental (**queja 11/1222**), solicitud de régimen de visitas tuteladas con el progenitor no custodio (**queja 11/3847**), o problemas para el reconocimiento de la paternidad (**queja 11/2422**).

Con independencia de que no se haya podido dar trámite a estas quejas, su lectura evidencia las repercusiones tan negativas que las rupturas de relación de pareja provocan en los menores y adolescentes. En la vida cotidiana de éstos últimos se genera tensión y el surgimiento de diferentes sentimientos y manifestaciones, tales como . culpabilidad por el rompimiento de la familia, una disminución de la autoestima y sentimientos más claros de depresión, unidos a un sentimiento de abandono o pérdida de afectividad, entre otros.

### 3. DUPLICIDAD.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la **queja 11/4937** en la que representantes de los trabajadores de Mercasevilla exponían la situación en la que se encontraban los trabajadores afectados por el ERE del ejercicio 2007.

En el transcurso de 2011, el **Área de Educación**, en materia de enseñanzas no universitaria, no ha recibido queja alguna que planteara cuestiones que eran ya objeto de investigación en otros expedientes, y por tal motivo se rechazara su admisión.

En la **materia de Salud** una única queja fue inadmitida por estar ya el asunto siendo tratado por el Defensor del Pueblo Estatal, se trata de la **queja 11/5838** donde se nos trasladaba el abuso de poder de la Organizaciones de Colegios Oficiales de Médicos.

Respecto a la **materia de Políticas de Igualdad de Género**, en la **queja 11/2198** la persona interesada exponía que no había sido seleccionada en una entrevista de trabajo para la venta de cupones en la ONCE, al ser detectado en la revisión médica que había sido operado en las mamas, pues era hombre transexual, por lo que se dirigía a nosotros solicitando ayuda, pues entendía que con ello había sufrido discriminación dada su transexualidad.

Este mismo tema ya había sido tratado por esta Institución, en concreto en el expediente de **queja 11/912** de otra Asesoría que se inició tras recibir del mismo interesado escrito idéntico, en Febrero de ese mismo año, la cual se encontraba cerrada y remitida al Defensor del Pueblo Estatal.

La persona denunciante de la **queja 11/4248** nos escribía a través de internet solicitando nuestra intervención para ayudar a un hermano adicto a las drogas que cumplía condena y con Síndrome de Diógenes. Al parecer, esta persona se dedicaba a recoger chatarra que mantenía guardada en su vivienda junto a toda una serie de objetos sin valor, que suponían un alto riesgo para los vecinos, quejándose estos a él y a su padrastro para que dieran una solución al asunto.

Observamos que la queja estaba duplicada, al haber enviado el demandante varios correos electrónicos, y siendo el Área de Justicia y Prisiones quien estaba llevando la **queja 11/4235** de la misma persona.

Por esta razón, en el **Área de Menores**, no han sido admitidos a trámite varios expedientes de queja 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 (**queja 11/1151** y **queja 11/4755**).

De todas ellas, destacamos las denuncias sobre la situación en que se encuentra una mujer, nacida en Sevilla y de nacionalidad española, que se casó en Londres con el que sería padre de sus 3 hijos. Esta persona, practicante de la religión musulmana, decidió abandonar a su mujer y llevarse sus hijos consigo a Argelia. Desde entonces la madre ha emprendido una ardua batalla legal para recuperar a sus hijos, sin éxito hasta el momento, siendo éste el motivo por el que solicitan el apoyo del Defensor del Pueblo Andaluz (**queja 11/1974**), el cual ya venía actuando sobre el asunto a raíz de quejas anteriores.

#### 4. NO IRREGULARIDAD

En el **Área de Personal del Sector Público**, el interesado de la **queja 11/281** manifestaba su disconformidad con el límite de edad de acceso al Cuerpo de Policías Locales de Andalucía.

En la **queja 11/405** el interesado denunciaba la escasa oferta de plazas ofertadas en las Oposiciones al Cuerpo de Maestros.

El promovente de la **queja 11/647** expresaba la necesidad de que todas las Comunidades Autónomas coincidiesen a la hora de convocar Oposiciones al Cuerpo de Maestros.

El promotor de la **queja 11/2274** expresaba su desacuerdo con el Real Decreto Ley 8/2010 de reducción salarial.

En la **queja 11/2842** la persona promotora manifestaba su disconformidad con el criterio de paridad que, en todo caso, aplica la Consejería de Educación en la selección del tribunal de oposiciones

La interesada en la **queja 11/3749** mostraba su desconcierto y desilusión por cuanto los responsables de la Función Pública de las Comunidades Autónomas de Castilla La Mancha y Andalucía, no autorizaban la permuta solicitada por ella y otra funcionaria, de las respectivas Administraciones.

La interesada de la **queja 11/4287** manifestaba su disconformidad con los criterios de baremación del concurso de traslado de funcionarios de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

En la **queja 11/4063** y en la **queja 11/4100**, afectante al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, los interesados mostraban su discrepancia con la derogación, por parte del Ayuntamiento de Sevilla, del "Plan Centro" de regulación del tráfico en la zona céntrica de la ciudad. Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaban en sus escritos, explicamos a estos que no observamos que la mera anulación del denominado "Plan Centro" supusiera, por si mismo, una irregularidad que vulnerara un derecho de la ciudadanía. Ello, con independencia de que entendíamos que se pudiera discrepar de las medidas de ordenación del tráfico que, al amparo del «ius variandi» pudieran adoptar las autoridades competentes. No obstante y como quiera que los interesados estaban disconforme con la derogación del mencionado Plan, les indicamos que, si lo deseaban, podían dirigirse al departamento correspondiente del Ayuntamiento planteando las consideraciones que estimaran oportunas ante la decisión adoptada.

Los interesados de las **queja 11/731**, **queja 11/879** y **queja 11/2950** nos exponían que en Noviembre de 2010 presentaron solicitud de vivienda ante una entidad que se encontraba promoviendo un edificio de viviendas protegidas en Sevilla. Al parecer, ésta les confirmó telefónicamente que se les asignaba una posición en la elección de la vivienda, que posteriormente formalizaron por escrito. Sin embargo, en Enero de 2011, recibieron un comunicado informándoles que el procedimiento de adjudicación había sido cancelado. Ellos consideraban que esto les ocasionaba un grave perjuicio. No apreciamos irregularidad alguna, pues tal y como les indicamos a los interesados, la solicitud de vivienda protegida debe ser presentada ante el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida del municipio en cuestión y no en la entidad promotora de tales viviendas, para que así se respeten los principios de igualdad, concurrencia, transparencia y publicidad.

En la **queja 11/1102** la interesada nos exponía que, en Abril de 2002, adquirió mediante contrato privado de compraventa la propiedad de una vivienda protegida, perteneciente a EPSA, a los herederos de su anterior poseedor y potencial adjudicatario tras el procedimiento de regularización iniciado por ésta, si bien, en el momento en que adquirió la vivienda, el propietario había fallecido. Por ello, en Noviembre de 2010 solicitó de EPSA la

regularización de la propiedad del inmueble, conminándola a que fijase día y hora para el otorgamiento de Escritura Pública de la titularidad a su favor. EPSA le respondió que ella no era titular de la misma y que, en base al régimen de adjudicación, acceso diferido a la propiedad, únicamente se procedería a otorgar escritura pública de compraventa con el titular de la misma o, en caso de fallecimiento, con sus herederos. Por lo tanto, una vez estudiada la queja no pudimos admitirla a trámite al considerar que no reunía los requisitos que exige la Ley, toda vez que no apreciamos irregularidad alguna en la respuesta que le había dado EPSA a su requerimiento. No obstante, sugerimos a la interesada que contactara con los herederos del titular de la vivienda, a fin de que se personaran en EPSA y manifestaran las circunstancias que concurrían para la regularización de la propiedad del inmueble y así poder dar cumplimiento al contrato que hubieran suscrito con ella.

En el **Área de Educación** las cuestiones suscitadas en algunas quejas que no pudieron ser admitidas a trámite por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa, han sido de temática muy variada. Como en años anteriores, destacan aquellas en las que las personas interesadas expresan su disconformidad con la denegación de plaza escolar para su hijo o hija 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 han valorado correctamente 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.

Sobre Educación infantil de 0 a 3 años traemos a colación las quejas que discrepan con las normas contenidas en el Decreto 149/2009, de 12 de Mayo, por el que se regulan los centros que imparten el primer ciclo de la educación infantil al otorgar prioridad, en caso de empate, a los niños de mayor edad. Y es que aun cuando lo deseable es que hubiera plaza para todo niño o niña que en este tramo de edad lo soliciten, teniendo en cuenta, además, que nos encontramos en un nivel de enseñanza no obligatoria, lo cierto es que ante una demanda superior a la oferta, como ocurre en muchos casos, es necesario establecer un criterio que resuelva los empates que puedan generarse una vez baremadas todas las solicitudes presentadas. Partiendo de la consideración de que los dos ciclos de la educación infantil constituyen una etapa única y cuya finalidad –en una de sus vertientes, la otra es la asistencial- es de carácter educativo, la elección del criterio de dar preferencia a los niños y niñas de mayor edad respondería, en principio, a la consideración de que, desde este punto de vista, las necesidades educativas son mayores en los niños y niñas con

mayor capacidad de aprendizaje, lo que sucede, obviamente, mientras más avanzada su, no obstante, corta edad (**queja 11/4797**).

En relación con la no admisibilidad a trámite como consecuencia de la inexistencia de indicio de irregularidad en la actuación de la Administración competente, pueden ser citadas en **materia de Medio Ambiente** la **queja 11/204**, la **queja 11/394** y la **queja 11/1206**, en las que los hechos planteados, sobre vías pecuarias, no parecían justificar nuestra intervención.

Dentro del **Área de Justicia y Prisiones**, en la **queja 11/4914** se dirigió a la Institución la mujer del afectado, nacional de Nicaragua, quien trabajaba como pastor, y hacía pocos días fue identificado por la policía instándolo a que regularizase su situación. El motivo de la consulta era saber si tal y como le informaron podía acudir a la oficina de extranjería a pesar de su situación irregular, pues llevaba en España ya 6 meses, habiendo pasado el tiempo máximo de turismo.

Contactamos vía telefónica con el afectado para orientarle al respecto. Ese mismo día lo había ido a buscar la policía y se lo habían llevado a comisaría para iniciarle un procedimiento sancionador por estancia irregular.

Llevando 6 meses en España, era suficiente para estar irregular pero poco para poder acceder a una autorización de residencia por vía excepcional.

De momento debía preocuparse por el procedimiento sancionador para que culminase en multa y no en expulsión. Lo orientamos al respecto.

El interesado de la **queja 11/91** se quejaba de que le habían designado varios abogados de oficio y que habían renunciado éstos a su defensa, y tampoco se había querido hacer cargo del asunto la última de ellas, que presentó informe de insostenibilidad de su pretensión. Pero la realidad era otra. Ciertamente era que habían renunciado varios abogados, se supone que por no entenderse con el interesado, pero la última de ellas era la que lo había hecho bien: había formulado, en tiempo y forma, informe de insostenibilidad ante la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Sevilla, que aún no había emitido la correspondiente resolución, ya que sabemos que está colapsada por la cantidad de expedientes que ha de resolver, y éste no era excesivamente lejano en el tiempo.

La argumentación sobre la insostenibilidad de la pretensión de nuestro remitente era bastante sólida, ya que lo que éste pretendía era iniciar un expediente de responsabilidad frente a la Junta de Andalucía por un tema relacionado con un procedimiento de hacía trece años sobre acogimiento pre adoptivo, respecto del que la Letrada, que hizo un magnífico trabajo de investigación previo a su decisión de redactar informe de insostenibilidad, llegó a una conclusión que nos parecía irrefutable, y que en todo caso sería de la responsabilidad de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita decidir si tenía o no razón, es decir, si la pretensión era insostenible o sí que lo era.

El Colegio de Abogados de Sevilla, por su parte, no es que no le hubiera respondido, sino que lo había hecho en el sentido precisamente de decirle que la Letrada denunciada no había actuado incorrectamente sino presentando el informe de insostenibilidad, y que si la Comisión consideraba que sí era sostenible la pretensión se le nombraría para ostentar su defensa a un segundo abogado, para quien la misma era ya

obligatoria. No existía, por tanto, irregularidad alguna sobre la que pudiésemos ni debiésemos intervenir.

El asunto que se nos planteaba en la **queja 11/964** había sido sometido a los tribunales, deviniendo la penosa situación que el interesado nos describía de la crisis económica que nos embarga, que era, precisamente, lo que habían hecho sus acreedores con su casa.

De manera anecdótica diremos que él centraba su problema en un mal asesoramiento de abogado y un deficiente funcionamiento judicial pero si examináramos la documentación que nos remitió, no había tal: se le concedió la posibilidad de fraccionar el pago de su deuda en pagos muy exiguos en comparación con el alto montante de la misma pero con la consabida cláusula de que si incumplía un pago se le podría exigir la deuda completa y, en consecuencia, el embargo de sus bienes.

Como él mismo reconocía que no pudo pagar más que los primeros meses, lo que le había pasado después fue más que predecible, sin que existiese ni irregularidad que nos permitiese intervenir ni mediación que pudiésemos efectuar.

En la **queja 11/1750**, el interesado exponía que descubrió hace algunos años, al comentarle su banco que tenía otra cuenta abierta en otra ciudad, lugar donde nunca había estado, que alguien estaba utilizando su carnet de identidad, que había extraviado.

Cuando fue a denunciarlo quedó detenido al haber contra él una orden de busca y captura proveniente de un Juzgado de Algeciras por presunto delito de estafa.

En dicho procedimiento se le imputaba haber realizado la compra de un coche que después no pagó. La descripción que hacían los que habían participado en la venta del vehículo era muy detallada, y cuando se sometió al interesado a una rueda de reconocimiento ninguno lo reconoció como el autor de la estafa.

El procedimiento, en consecuencia se archivó, pero al imputado y luego sobreseído, le ha quedado la duda de por qué no se realizaron averiguaciones sobre la verdadera identidad del estafador.

Su problema era que desde que le ocurriera esto no vivía tranquilo pensando que alguien podía estar utilizando su identidad para cometer fechorías, sin que ninguna autoridad hubiese adoptado la iniciativa de hacer algo: el Juzgado que inició el procedimiento luego archivado sostenía que al no existir persona, o lo que es lo mismo no conocerse su identidad, contra la que dirigir la acción penal el archivo es indefectible, y la policía que no podía hacer nada sin una orden judicial.

Por otra parte, decía el interesado que no podía cancelar sus antecedentes policiales porque le pedían una sentencia absolutoria firme, y él lo que tenía era un auto de archivo, no una sentencia.

Sobre todo ello hablamos tanto con el interesado como con su abogado.

En cuanto al procedimiento judicial, había que estar de acuerdo con el Juzgado: el procedimiento que se incoó se dirigió contra el interesado por ser aparentemente él el

autor de la estafa; como luego resultó no serlo, hubo que archivarlo, y, en su caso, habría que iniciar otro procedimiento para dirigir la acción contra el verdadero autor de la misma.

El abogado nos aseguró que estaba próximo a presentar ante el Juzgado una denuncia extensa y documentada en la que solicitaba la incoación de un nuevo procedimiento dirigido a la búsqueda del suplantador de la identidad de nuestro interesado y autor de la estafa de la que él fue acusado.

El camino emprendido, complicado y probablemente frustrante si nada se consigue, era, sin embargo, el único posible si se quería llegar a la averiguación de lo sucedido y al castigo del culpable.

No había, pues, irregularidad frente a la que pudiésemos intervenir y así informamos al interesado y se le emplazó para un futuro, caso de que entonces la hubiera.

En el correo electrónico que dio lugar a la **queja 11/2213**, la interesada se quejaba de que le había cortado el suministro de agua la Comunidad de Propietarios, que había puesto una denuncia, que primero la derivaron a “lo civil” y que ahora le decían que estaba “por lo penal”. De ello hacía cuatro meses, y un año desde que no tenía agua, lo que le parecía injusto.

Obviamente, se trataba de una cuestión jurídico-privada, sometida, además, a los tribunales, y nuestra única posibilidad de intervención estaría dirigida a investigar las causas del supuesto retraso en la tramitación del procedimiento judicial a que hubiera podido dar lugar la denuncia.

Para ello, necesitábamos que nos proporcionara datos identificativos al respecto, pues nada nos decía que nos permitiera identificar el asunto presuntamente retrasado, y eso fue lo que hicimos aprovechando que, además, se trataba de un correo electrónico que había de ser ratificado por escrito.

Sorprendentemente, la interesada nos envió fotocopia de una sentencia del mes de Febrero, en virtud de la que se desestimaba su demanda, y, recurrida la misma en apelación, la vista se señaló para el mes de Mayo.

No existía, por tanto, retraso que superar, dadas las circunstancias arriba descritas, señalando que la demanda de nuestra remitente se había desestimado porque la Comunidad de Propietarios nunca cortó el suministro, sino que lo que hizo fue poner en conocimiento de la empresa suministradora de aguas el impago de que venía siendo objeto de los recibos comunitarios, en los que estaba incluido el consumo de agua, siendo dicha empresa la que cortó el suministro, por lo que, solicitando la actora en su demanda que se le restituyera, la Comunidad, al no habérsela cortado, no podía hacerlo.

La cosa era hartó extraña, hasta el punto de que la Comunidad demandada ni siquiera se había personado y contestado, la sentencia se había basado en la documentación aportada por la parte actora, que había perdido el pleito sin tan siquiera ser contraatacada.

En cualquier caso, se trataba de una cuestión que había sido sometida a los tribunales y que habían resuelto como mejor habían considerado hacerlo, sin que se detectase retraso alguno que permitiese nuestra intervención.

El interesado en la **queja 11/4738** decía estar preso preventivo desde hacía diez meses, solicitando, por ello, le fuera concedida la libertad provisional, que había solicitado inútilmente en varias ocasiones, entre otras razones porque tenía a su madre enferma en una residencia y ni la había visto ni sabía ella que estaba en prisión.

Puestos en contacto con su abogado al objeto de conocer la posible complejidad del caso, que justificaría la prolongación de la situación, nos confirmó éste que, en efecto, así era: había varios imputados y una instrucción compleja, pero más definitivo aún era que nos dijera que ya se le había concedido la libertad provisional, aunque bajo una fianza pecuniaria a la que no podría hacer frente dada su elevada cuantía, por lo que había recurrido la resolución judicial ante la Audiencia Provincial, al igual que había hecho, al parecer, la propia Fiscalía, pues no estaba ésta de acuerdo en que se le concediera libertad ni siquiera bajo fianza.

Decidimos esperar al resultado del recurso, lo que, además, contribuiría a que el tiempo transcurrido abundara aún más en la posibilidad de acceder a una libertad provisional sin condiciones, al no deberse prolongar el tiempo de prisión provisional más allá de lo razonable.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** reseñamos la **queja 11/3298** en la que el interesado manifestaba que no había sido incluido en el Taller de Empleo Torreblanca comunitaria y reclamaba contra la Comisión Mixta de Selección.

El interesado de la **queja 11/3612** exponía que había sido despedido de la empresa en la que trabajaba por su pertenencia a un sindicato discrepante respecto del tratamiento dado a los trabajadores fijos discontinuos.

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 **Administraciones Tributarias**, pueden ser citadas la **queja 11/2596**, la **queja 11/3896** y la **queja 11/4452**, en las que las personas promotoras de las quejas mostraban su disconformidad con el impuesto de sucesiones en Andalucía.

Entre las quejas no admitidas a trámites en **materia de Salud**, representan un elevado número aquellas en las que no una actuación irregular por parte de la Administración. Aunque es muy variada la casuística (solicitud de subvención para proyecto de investigación –**queja 11/283**-, demora en diagnóstico –**queja 11/1730**-, Inspección veterinaria en carnicería –**queja 11/1733**- o que se prohiba fumar en la terraza de los bares –**queja 11/2970**-), deberíamos destacar varios grupos de quejas que se repiten.

Así, en materia de consumo, ante la falta de libro de reclamaciones en establecimiento (**queja 11/167**), sanción por no contestar a la administración (**queja 11/682**), denuncia de la falta de utilidad del Consejo Provincial (**queja 11/1388**) o la disconformidad con un laudo arbitral (**queja 11/2764**).

Por último, siguen existiendo un alto número de quejas referidas a la Reproducción Asistida (por ejemplo la **queja 11/169**, **queja 11/2183**, **queja 11/4839** o la **queja 11/5012**) y a la disconformidad con el alta médica recibida (por ejemplo la **queja 11/1053**, **queja 11/2380**, **queja 11/3883** o la **queja 11/5425**).

En **Servicios Sociales** de las quejas inadmitidas a trámite por no haberse observado una irregularidad en los hechos que nos trasladan, la mitad se corresponden con la discapacidad, así la **queja 11/839**, **queja 11/1047**, **queja 11/3299** y **queja 11/3824** (falta de equiparación entre una IPT y el grado de discapacidad), la **queja 11/1401** y **queja 11/5100** (disconformidad con el grado de discapacidad).

Del resto destacar la petición de un protocolo de contención para autistas en las UED (**queja 11/1555**), la extensión de beneficios de mayores de 65 años a los pensionistas menores de esa edad (**queja 11/3823**) y la denegación del título de Familia Numerosa con dos hijos y una hermana discapacitada (**queja 11/4673**).

En el **Área de Políticas de Igualdad de Género**, la persona interesada interesada de la **queja 11/4150** interna en el Centro Penitenciario de El Puerto de Santa María, nos expone su queja *“contra la paga concedida sobre violencia de genero sobre la mujer nº1 de Jerez de la Frontera...”*, sugiriéndonos que nos informáramos de sus derechos como víctima, en los servicios sociales del Ayuntamiento, siendo el motivo de su escrito, el siguiente:

Fue agredida brutalmente, por lo que tuvieron que intervenirla quirúrgicamente por tener rotura de tobillo completo, colocación de placa y tornillos en peroné y escafoides, además de luxación en el hombro, por todo lo cual le fue concedida “una paga” y ahora, según ella, injustamente, se la habían denegado, lo que le estaba causando malestar psíquico y depresión ante la falta de medios para subsistir en prisión.

Se propuso solicitar ampliación de datos a la interesada, para que especificara a que tipo de prestación económica se refería, debiéndonos enviar, en el caso de que le fuera posible, la fotocopia de la documentación que pudiera tener en su poder, relacionada con el asunto en cuestión, como por ejemplo, de la resolución denegatoria, de su anterior concesión, etc.

Recibida la documentación solicitada, y tras el pertinente examen, se propuso el cierre de la queja por no observar que existiera irregularidad por parte de ningún Organismo Público.

En la **queja 11/3633** su promovente exponía que la Diputación de Cádiz le estaba embargando la cuenta corriente, cuya titularidad compartía con su ex marido, y que no podía modificar, al ir asociada al cumplido pago de la hipoteca de la vivienda que, hasta el divorcio, había constituido el domicilio familiar, y que posteriormente, le fue adjudicada a ella, en la liquidación judicial de gananciales.

Que la Diputación le informaba que estos embargos obedecían a distintas deudas de su ex marido, por impago del IBI de unos locales que le fueron adjudicados a él en el reparto y por ser la única cuenta bancaria en la que éste figuraba, anunciándole además que vendrían nuevos embargos, pues al parecer tenía otras deudas con el Estado.

Continuaba diciendo que tampoco había cumplido con sus obligaciones de pago de las pensiones, a ella y a su hija, suscritas en el convenio de separación, pero que tampoco ahora, se atrevía a reclamarle el pago de los embargos, ya que ni siquiera estando vigente una orden judicial de alejamiento con prohibición de acercarse a ella, la cumplía.

Terminaba diciendo que como también tenía embargado el sueldo, por una deuda propia con la Agencia Tributaria relacionada con su antiguo negocio, su situación económica se encontraba muy mermada y a estos efectos solicita la intervención del Defensor de Pueblo Andaluz.

Tras un detenido estudio, entendimos que no se derivaba una actuación administrativa que fuese contraria al ordenamiento jurídico o que no respetase los principios constitucionales que estaba obligada a observar toda Administración Pública en su actividad ya que, como ella misma señalaba en su carta, ambos figuraban como titulares de la cuenta corriente. Por lo que se propuso la no admisión a trámite al no observarse ningún tipo de irregularidad.

No obstante, se le informaba que, podría consultar estos problemas con un asesor o asesora jurídica de su elección, o del turno de oficio, si reunía los requisitos para acogerse a este servicio, al objeto de solicitar la ejecución de las medidas económicas que en su día se pactaron, y también, para reclamar judicialmente a su ex marido, en caso de querer así realizarlo, el importe de las cantidades a las que ascendían los embargos.

Finalmente se le asesoraba que podría acudir a solicitar información y el asesoramiento legal oportuno al Instituto Andaluz de la Mujer, el cual a través de sus Centros Provinciales y Municipales de Información a la Mujer era el organismo competente en la atención integral y multidisciplinar para la atención a las mujeres víctimas de violencia de género y a las mujeres con dificultades para obtener el cobro de las pensiones compensatorias y de alimentos, ante el incumplimiento de los obligados judicialmente a su pago, con número de teléfono gratuito de atención e información a la mujer, 900-200-999, estando situado el Centro Provincial del IAM en Cádiz en Alameda de Apodaca, 20. CP 1003 y teléfono 956 00 75 00.

La persona interesada, representante de un sindicato, nos exponía en la **queja 11/2517** que acababa de plantear reclamación por escrito, ante la Delegación Provincial de la Consejería de Empleo de Granada, denunciando la frecuente ausencia de funcionarios e incluso la de varios de ellos en el mismo día, de manera que al sindicato no se le posibilitaba la adecuada atención, recibiendo la documentación e información necesaria para su actividad sindical diaria.

Finalmente solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la situación descrita.

Al no haber transcurrido un tiempo prudencial que permitiera apreciar demora o retraso en la reclamación planteada ante la Delegación Provincial de la Consejería de Empleo de Granada, se propuso le cierre de la queja a este respecto.

Respecto al **Área de Tecnología de la Información y de la Comunicación**, el promotor de la **queja 11/597** solicitaba que Canal Sur Televisión dejara de emitir corridas de toros, ya que éstas estaban programadas en horario infantil y suponían, además, un enorme gasto para las arcas públicas, recursos que debían dedicarse a subvencionar espectáculos más gratificantes y actividades que supongan un perfeccionamiento de la población. Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba, y teniendo en cuenta cuál es el cometido que esta Institución tiene encomendado por su Ley reguladora, entendíamos que el asunto que nos planteaba debía exponerlo en el Consejo Audiovisual de Andalucía que es la autoridad audiovisual independiente encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y

valores constitucionales y estatutarios en el ámbito de los medios audiovisuales en Andalucía.

En **materia de Menores**, la temática abordada en algunas quejas rechazadas por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa, ha sido muy diversa.

A título de ejemplo destacamos las que muestran su disconformidad con la emisión en la televisión pública de Andalucía, en horario protegido, corridas de toros. Este asunto ya ha sido abordado por la Institución, quien en su momento inició actuaciones ante Ente Público Radio Televisión de Andalucía, respondiéndonos que no existe ninguna normativa aplicable que prohíba nada concerniente al tratamiento audiovisual de la tauromaquia en Canal Sur Televisión. Por tanto, las transmisiones de festejos o la emisión de contenidos taurinos no vulnera ninguna norma de ningún rango. También se aludía a la existencia de 2 cadenas televisivas, y que la audiencia infantil y juvenil- siempre tiene una opción alternativa de programación específica en la marca “Canal Sur 2 Andalucía” cuando fuera el caso de emisión de algo relacionado con la tauromaquia en Canal Sur Televisión.

Por otra parte, el Parlamento de Andalucía avala y exhorta expresamente la difusión de la tauromaquia a través de los medios de la RTVA, dados sus valores culturales y artísticos reconocidos. En ese sentido se expresó la “Moción del Parlamento de Andalucía (publicada en su Boletín Oficial de 16 de Diciembre de 2004) que instó –concretamente- a la Radio y Televisión de Andalucía a mantener e incrementar su programación taurina profundizando en los valores de la fiesta y en su capacidad de generar creación artística en los campos de las artes plásticas, audiovisuales o la literatura (**queja 11/4309**).

Las medidas impuestas por los Juzgados de menores en los supuestos de responsabilidad penal de los menores han sido objeto también de reclamación. Así aconteció en el caso de un menor internado en un centro de reforma que se lamentaba de no poder salir del mismo. En este sentido, informamos al menor que conforme al artículo 46 del Reglamento de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor sólo pueden disfrutar de salidas de fin de semana aquellos menores que tuvieran medidas de internamiento abierto o semiabierto, y siempre que cumplieran determinados requisitos. En su caso, al tener una medida de régimen cerrado, no sería viable acceder a dicha petición.

No obstante, a results del comportamiento en el centro y los progresos alcanzados en su programa educativo individualizado, sería posible que desde el centro se propusiera un cambio en la medida, aunque tal cambio tendría que ser autorizado por el Juzgado de Menores, y sólo entonces se podría plantear una posible salida de fin de semana (**queja 11/4348**).

Finalmente, traemos a colación la queja de una familia de acogida (extensa) disconforme con resolución de la Junta de Andalucía que autoriza a la madre a realizar una fotografía a su hija en el Punto de Encuentro Familiar, a donde acude a ejercer el derecho de visitas que tiene reconocido. En este ámbito, informamos a la reclamante de la inexistencia de irregularidad en la actuación del Ente Protector de menores ya que aun cuando la declaración de desamparo supone la suspensión de los derechos y deberes inherentes a la patria potestad, ello no conlleva su extinción definitiva. De este modo, si la Administración no considera que exista riesgo para la menor por fotografiarse junto a su madre, no puede censurarse su actuación, la cual debe ser entendida en línea con los

vínculos afectivos derivados de la relación materno filial, que también son objeto de protección por el ordenamiento jurídico (**queja 11/1689**).

De entre las quejas que se han tramitado en 2011 en materia de universidades merece destacar la **queja 11/1831** en la que la interesada exponía que había sido alumna del Master "...” impartido por una universidad andaluza, en la modalidad presencial, cursando durante el mismo la asignatura "...".

Al parecer, ante la imposibilidad de comparecer a una de las pruebas de evaluación fijadas por coincidir con la fecha en que debía testificar en un proceso judicial, solicitó una nueva fecha para realizar la prueba, sin que dicha solicitud fuera atendida por la docente que impartía la asignatura, la cual le ofreció únicamente la posibilidad de presentarse junto con los alumnos de la modalidad no presencial en Enero, prometiéndole -según exponía la interesada- que le subiría la nota en dos puntos.

Tras realizar la prueba y comprobar que había obtenido una calificación de 3, pidió explicaciones a la docente indicándole la misma que no podía hacer nada ya que, al no presentarse al examen en la fecha inicialmente fijada, pasaba a integrarse en la modalidad no presencial.

La interesada discrepaba de la actuación realizada por la docente y de las razones expuestas por la misma y consideraba que se habían vulnerado sus derechos como alumna.

Una vez analizada la documentación aportada por la interesada entendimos que la cuestión que planteaba se centraba en dilucidar si los 2 puntos correspondientes a las actividades prácticas de aula de la modalidad presencial debían o no ser añadidos al resultado del examen escrito.

A este respecto, le indicamos a la interesada que en la respuesta de la Comisión de Docencia del Departamento, en el punto 3º, se señalaba que, según se disponía en el programa de la asignatura, los 2 puntos correspondientes a las actividades prácticas de aula se sumarían al resultado del examen escrito, siempre y cuando la nota alcanzada en la prueba escrita superase el 70% de las preguntas de dicha prueba.

En el presente caso, según se señalaba en dicho escrito, las preguntas de la prueba escrita fueron 21, habiendo superado la interesada un total de 14 preguntas, lo que no superaría el citado 70% y, en consecuencia, no podrían sumarse los 2 puntos al resultado de la prueba escrita, siendo correcta la resolución dictada por la Universidad.

Por tanto, indicamos a la interesada que salvo que nos acreditase que no era cierto lo expuesto por la Universidad en el escrito de la Comisión de Docencia, debíamos concluir necesariamente que del asunto que nos planteaba no se derivaba una actuación administrativa que fuera contraria al ordenamiento jurídico o que no respetase los principios constitucionales que estaba obligada a observar toda Administración Pública en su actividad.

## 5. JURÍDICO-PRIVADA.

En el **Área de Personal del Sector Público** la interesada en la **queja 11/421** denunciaba la precariedad laboral en el colectivo de Modelos en Vivo de la Facultad de Bellas Artes.

En la **queja 11/1473**, incluida en el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, el interesado nos exponía que una entidad bancaria les exigía la contratación de un seguro de desempleo para concederles el crédito hipotecario con el que adquirir la vivienda protegida, de la que resultaron adjudicatarios, así como un seguro de vida y de hogar durante el plazo de cinco años, lo que les resultaría un importante gasto añadido a las cuotas mensuales de la hipoteca. Del contenido de su escrito se deducía que, pese a que la vivienda para la que solicitaban el préstamo hipotecario era una vivienda protegida, 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 este sentido, la concesión de préstamos hipotecarios, de acuerdo con la teoría general de los contratos, era una cuestión de naturaleza jurídico privada, que se rige por la voluntad de las partes, en esta caso la entidad financiera y el solicitante del préstamo, que quedaba sometida a un análisis de riesgo por parte de la primera, en su condición de otorgante. Es por ello que tanto la propia concesión del préstamo, como las condiciones en que se conceden, son decisiones que quedan a la voluntad de la entidad financiera, así como aceptarla a la otra parte contratante.

El **Área de Educación**, en el transcurso del 2011, sólo ha rechazado una queja que planteaba problema que afectara a los particulares y en el que no hubiese tenido intervención alguna la Administración educativa. Se trataba de un padre de un alumno que se lamentaba de la actuación de la madre de otro compañero ya que, fuera del ámbito escolar realizaba comentarios no apropiados sobre su hijo. Estos hechos son ajenos al ámbito académico o docente y cuyo control excede del ámbito de competencias del centro docente en el que se encuentra el afectado y del Servicio de Inspección Educativa correspondiente. En principio, dichos comentarios podrían entrar dentro del ámbito de competencias de la jurisdicción penal por poder ser constitutivos de un delito de injurias o calumnias, por lo que sugerimos a la persona interesada que consultara con un abogado para que pudiera asesorarle correctamente la procedencia o viabilidad de presentar la correspondiente denuncia (**queja 11/1868**).

En cuanto a la **materia de Justicia y Prisiones**, la interesada en la **queja 11/4110**, para poder adquirir la vivienda en la que pretendía vivir con quien era entonces su pareja, suscribió un préstamo con una entidad bancaria, aunque en el contrato de compraventa sólo aparecía él como único comprador del inmueble.

Posteriormente rompieron y ahora se veía la interesada vinculada a ese préstamo hasta su liquidación.

Se quejaba de esto y de que la abogada que se encargó del asunto, a la que había denunciado ante el Colegio de Abogados correspondiente, no le hacía caso.

En ese aspecto, el Colegio decidió archivar la denuncia pues la abogada hizo en su momento lo que le tocaba y no podía resolver un asunto que no tenía otra solución que la de afrontar el pago del préstamo suscrito y, en su caso, la de repetir contra el que se hubiese aprovechado de ella.

Como puede verse, desgraciadamente se trataba de un asunto jurídico-privado en cuanto a su fondo, y en lo que se refiere a la posible responsabilidad de la abogada, que en cualquier caso sólo alcanzaría la disciplinaria, ya se había pronunciado el Colegio negativamente mediante una resolución de fecha antigua contra la que sólo cabría haber interpuesto el oportuno recurso.

Mediante un correo electrónico que dio lugar a la **queja 11/4648**, la interesada decía ser objeto de acoso por parte de la familia de su madre, a raíz de un problema de linderos pues todos vivían en una parcela compartida.

La interesada aseguraba que la tenían acosada con denuncias falsas de las que no se podían defender, pues también presentaban testigos falsos.

Como puede verse, se trataba de un problema de índole jurídico-privada y que había de ser sometido a la jurisdicción, sin que nosotros tengamos ni competencias ni posibilidades de intervenir al respecto. Se le sugirió que contactase con abogado.

En la **queja 11/4946** el interesado nos planteaba que pese a haber convenido mediante acuerdo regulador la pensión de alimentos a su menor hijo y compensatoria a su ex mujer, ello ocurrió cuando contaba con unos ingresos regulares de los que ahora no disponía al haber sido despedido de su puesto de trabajo, cobrar un desempleo por importe sensiblemente inferior a lo que cobraba trabajando y haber creado una nueva familia a la que también tenía que mantener.

Obviamente, no le quedaba otra opción que la de solicitar la modificación de las medidas por medio del oportuno procedimiento judicial, acogiéndose a la asistencia jurídica gratuita si carecía de medios para designar abogado, como parecía que ocurría, ya que por lo demás el que nos planteaba era un problema jurídico privado que había de resolver la jurisdicción.

La interesada nos planteaba un asunto de índole más que jurídico-privada, familiar, en la **queja 11/5082** pues ocupaba desde hacía años la casa que era propiedad de sus padres, de la que ella y un hermano discapacitado al que cuidaba tenían una mayor proporción que el resto de los hermanos, que reclamaban su parte, pues su madre le dejó a ella y al hermano enfermo todo lo que podía en testamento, a excepción de la legítima.

El problema era que había recibido una carta de un abogado reclamando una solución para liquidar la herencia de sus padres y ella se había puesto muy nerviosa, por lo que quería consejo y ayuda para que la dejaran en paz.

Obviamente, lo único que le pudimos aconsejar fue que se pusiese en manos de un abogado, pues nadie podía impedir a sus hermanos que reclamasen su parte, que aunque es menor y podría reportarles un mínimo beneficio, tenían legítimo derecho a ello aunque no fuese precisamente un gesto de bondad.

Era absolutamente incomprensible lo que el interesado en la **queja 11/5543** pretendía explicarnos, excepto que no quería abonar honorarios a un abogado y a una procuradora, ya que de la documentación que nos remitió lo único que se desprendía era que quien suponemos que era uno de sus hermanos demandó a sus otros tres hermanos – nuestro remitente entre ellos- por un asunto relativo a la posibilidad de transitar por el

acceso a una finca común, pleito en que ambas partes –demandante y demandadas-, hermanos todos, llegaron a un acuerdo o transacción judicial consistente en “reconocer el derecho de uso del camino común por todas las partes, dejándolo libre sin establecer impedimento ni obstáculo por ninguna de ellas que impida el paso de las restantes.”.

Dicha transacción fue ratificada por el Juzgado competente.

Según se desprendía de dicho documento, intervinieron por parte del demandante un abogado y un procurador, y por la de los demandados dos abogados y dos procuradoras, que se suponía habían sido designados por las partes intervinientes, interesado incluido, y a los que correspondería percibir los honorarios establecidos en función del trabajo que habían realizado.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** reseñamos la **queja 11/2907** en la que el interesado manifestaba haber sido objeto de despido por su empresa (privada) al haber intentado ejercer su derecho a participar en las elecciones sindicales como representante de los trabajadores.

El interesado de la **queja 11/2908** manifestaba haber sido objeto de despido por su empresa al haber intentado ejercer su derecho a participar en las elecciones sindicales como representante de los trabajadores.

En la **queja 11/4355** la interesada denunciaba incumplimientos laborales en un negocio de pizzas en Torredelcampo (Jaén).

En **materia de Salud** se han inadmitido a trámite las quejas en las que se nos trasladaban cuestiones a dilucidar entre particulares en las que carecía esta Defensoría de competencia, correspondiéndose la inmensa mayoría a cuestiones de consumo.

Así, el incumplimiento de la garantía (**queja 11/116**), la negativa a resarcir daños (**queja 11/674**), denegación de cobertura de seguro por desempleo (**queja 11/1051**), defecto en vehículo recién adquirido (**queja 11/1744**), publicidad engañosa (**queja 11/4758**), no reintegrar lo abonado en restaurante como reserva (**queja 11/5384**), o la defectuosa instalación de una estufa (**queja 11/5854**).

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** las quejas que no han sido admitidas a trámite por referirse a litigios entre particulares se han referido a la custodia de hijo discapacitado en trámite de divorcio (**queja 11/3661**), al trato humillante e inhumado por parte de discapacitado por su empresa (**queja 11/5011**) y la no formalización de reserva de habitación para persona discapacitada (**queja 11/5227**).

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 aquellas presentadas por personas que manifestaban su desacuerdo con la forma de actuar de algunas entidades financieras como es el caso de la **queja 11/3427**, la **queja 11/3737**, la **queja 11/3876**, la **queja 11/4449**, la **queja 11/4680**, la **queja 11/4720** y la **queja 11/4890**. En estos casos, se

ofrece a quienes promueven las quejas la oportuna información relativa a las vías de reclamación en el ámbito de los servicios financieros.

En el **Área de Políticas de Igualdad de Género**, la persona interesada de la **queja 11/1228** mostraba su disconformidad con un anuncio de alquiler que aparecía en una página web de venta y alquiler inmobiliarios, por entender que el mismo suponía una discriminación por tendencia sexual.

Del contenido del escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público como causante del problema que planteaba la interesada, por lo que nosotros no teníamos ni competencias ni posibilidades de intervenir al respecto. Se le sugirió que contactase con un abogado o abogada de confianza o bien acudiera para recibir el asesoramiento jurídico necesario, al Instituto Andaluz de la Mujer del Centro de la Mujer de su provincia, del que le facilitamos teléfono y dirección. Así como, le recordamos igualmente que, en caso de tener dificultades económicas para contratar los servicios de profesional de la abogacía, podía consultar sobre la posibilidad de que le fuese nombrado de oficio. Para ello se le facilitó información del Servicio de Orientación Jurídica de su ciudad.

En la **queja 11/4016**, su promovente nos informaba de un vecino con posible Síndrome de Diógenes, que tenía atemorizado al pueblo con amenazas, falta de convivencia y por arrojar basura a los pocos vecinos que quedaban en un municipio de Almería.

Decía haberlo denunciado en varias ocasiones al Ayuntamiento, pero hasta la fecha no había tenido respuesta alguna. Al venir la denuncia por Internet le solicitamos nos remitiera copias de las denuncias y ratificación de firma.

Recibimos documentación al respecto, en la que venían recogida las denuncias presentadas, sobre los problemas surgidos con los escombros del vecino. En el escrito y documentación remitida, observamos que se trataba de un problema entre vecinos colindantes sin que existiera intervención alguna de una Administración.

Del escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, ya planteado ante la administración de justicia.

Dentro del **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, en la **queja 11/5349** el interesado nos exponía lo que consideraba un constante abuso por parte de las compañías operadoras de telefonía móvil, que en ocasiones reclamaban el pago de servicios que no se habían contratado y que, ante la negativa de los clientes, amenazaban con la inclusión en registros de morosos. Tras un detenido estudio de cuanto nos había trasladado, le comunicamos que compartíamos completamente su preocupación por este tipo de situaciones de dominio de las compañías y que esta Institución ya ha trasladado a los organismos competentes a fin de que adoptaran las medidas oportunas que permitieran a los ciudadanos afectados ejercer sus derechos. No obstante, 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.

Durante 2011, en **materia de Menores**, no se han admitido a trámite por este motivo un significativo número de quejas, en la que todas ellas 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 (**queja 11/247**), alegaban la difícil situación familiar por el incumplimiento del otro cónyuge en el pago de las pensiones compensatorias o por alimentos (**queja 11/4105**), describían los conflictos familiares tras los procesos de separación o divorcio (**queja 11/3312**), e incluso denuncias sobre existencia del síndrome de alineación parental (**queja 11/3760** y **queja 11/3934**).

## 6. SIN COMPETENCIA.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la **queja 10/6225**, la **queja 10/6226** y otras en las que se denunciaban irregularidades en el proceso selectivo de Auxiliar Judicial.

En la **queja 11/2593** el interesado denuncia el hecho de que en los procesos selectivos convocados por otras Comunidades Autónomas se valore como mérito el idioma de la Comunidad, ya que, consideraba que sería discriminatorio para las personas que desconozcan el idioma de la Comunidad convocante.

En la **queja 11/5313** el interesado manifestaba su disconformidad con el contenido de resolución judicial en su demanda frente a la Orden de 17 de diciembre de 2007, de la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía por la que se convocaban pruebas selectivas, por el sistema de promoción interna, para ingreso en el Cuerpo General de Administrativos de la Junta de Andalucía.

En **materia de educación no universitaria** la práctica totalidad de las quejas rechazadas por este motivo se referían a discrepancia con el contenido de normativa dictada por algún órgano de la Administración del Estado.

A título de ejemplo citamos la queja suscitada por una persona disconforme con la modificación normativa introducida sobre el acceso a las enseñanzas de grado superior de música en el sentido de que los aspirantes a dicho grado han de poseer el Título de Bachiller o tener cumplidos 19 años para poder realizar una prueba de madurez, puesto que, en el caso de su hija, que no cumple ninguno de esos dos requisitos, ello le iba a suponer tener que dejar transcurrir un año o repetir el 6º Curso del Grado Medio (hasta poseer el título de Bachillerato) para poder acceder al mismo.

En este sentido, informamos a la reclamante que como consecuencia de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo, de Educación, se dictó el Real Decreto 1614/2009, de 26 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas artísticas superiores reguladas en la norma anterior y, consecuencia de este último, se aprobó el Real Decreto 63172010, de 14 de Mayo, por el que se regula el contenido básico de las enseñanzas artísticas superiores de Grado en Música. Todas las normas señaladas son de carácter estatal, por lo que la normativa andaluza es consecuencia de la transposición de lo establecido en las misma en el ámbito territorial de competencias autonómicas (**queja 11/3445**).

En relación con la no admisibilidad a trámite por no ser la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz competente para resolver sobre el asunto objeto de la queja en **materia de Medio Ambiente** podemos destacar la **queja 11/1164** en la que la parte promotora denunciaba la emisión de un programa en la televisión autonómica que, a su juicio, resultaba contrario a lo dispuesto en la Ley de Protección de los Animales. En este caso, al ser el órgano competente en la cuestión el Consejo Audiovisual de Andalucía, el asunto fue dirigido a éste.

Dentro del **Área de Justicia y Prisiones**, el interesado en la **queja 11/322** nos decía que tanto el Colegio de Abogados como la Comisión Provincial de Asistencia Jurídica Gratuita le habían denegado el derecho para pleitear en un asunto, pese a que en otro se lo habían reconocido, lo que resultaba contradictorio. En su escrito detectábamos que el interesado estaba pendiente de comparecer ante el Juzgado ante el que había impugnado la resolución denegatoria por lo que le enviamos una petición de ampliación de datos en la que le decíamos que nos informara del resultado de la comparecencia pendiente y de la resolución que finalmente hubiera adoptado la autoridad judicial. En respuesta nos remite el Auto dictado por el Juzgado, que nos informaba perfectamente de lo sucedido: determinados ingresos que el interesado tenía suponían para todos los intervinientes – Colegio de Abogados, Fiscal, Comisión y Juez- la existencia de signos externos que impedían el acceso a la justicia gratuita del interesado. El auto, resolución judicial a la postre, carecía de posibilidad de ser recurrido, con lo que el asunto devenía en una discrepancia cuya revisión excedía de nuestras competencias. La queja, pues, hubo de ser rechazada.

La interesada nos envió un correo que dio lugar a la **queja 11/2915**, acusando al abogado que le fue asignado de oficio de pedirle dinero, ella se lo dio, no hizo nada y ahora le pedía más. Y lo que quería era que le cambiasen de abogado.

Como lo primero que había que hacer, además de que ratificara el correo por escrito, era pedirle que nos enviara alguna documentación que nos permitiera valorar el asunto con objetividad, preguntarle si se había dirigido al Colegio de Abogados, en fin, clarificar la situación, así lo hicimos.

Y de la documentación que nos envió se desprendía claramente que se trataba de una discrepancia con sentencia que se trataba de una acusación en la que nuestra remitente era la presunta víctima de una agresión sexual y un robo por parte de su ex pareja, acusación que determinó una sentencia absolutoria que estaba recurrida, habiendo incluso llegado a adherirse al recurso el propio Ministerio Fiscal.

Por tanto, no sólo se trataba de una discrepancia con resolución judicial sino que además estaba aquélla recurrida y pendiente de resolución, cercenando nuestras posibilidades de intervenir.

En la **queja 11/3389**, el interesado exponía que sufrió una agresión por una discusión de tráfico, manifestando su abierta discrepancia con la sentencia que se dictó al respecto, contraria a sus intereses –habían absuelto a su presunto agresor- y que, recurrida la misma, había sido confirmada por la Audiencia Provincial, pese a que incluso el propio Ministerio Fiscal sostuvo recurso en los mismos términos que el interesado.

Abierta discrepancia, más que nunca, con resolución judicial, pero ninguna duda sobre posible indefensión del interesado, que contó incluso con el apoyo de la Fiscalía, aunque sin éxito.

Quien nos escribía en la **queja 11/3335** era la madre de un chico que, al parecer, había sido condenado como autor de un delito de malos tratos o amenazas a su ex novia, del que su madre lo reputaba inocente.

Para advenir lo anterior nos enviaba copia de un informe psicológico que lo avalaba como no violento y dos sentencias absolutorias de otras tantas denuncias interpuestas por la supuesta víctima, pero no nos remitía la que parecía haberlo condenado, por lo que le solicitamos que nos enviara copia de la sentencia y nos dijera si estaba o no recurrida.

De la documentación que nos remitió se desprende que no sólo había recaído sentencia en segunda instancia, confirmatoria de la primera, sino que había interpuesto un Recurso de Amparo ante el Tribunal Constitucional.

Nuestro impedimento era doble, pues: porque no podemos revisar las resoluciones firmes y porque debemos suspender actuaciones cuando se interponga cualquier recurso, incluido el de amparo ante el Tribunal Constitucional.

En la **queja 11/3853** el interesado nos hablaba de una Jura de Cuentas, procedimiento judicial respecto del que no cabría intervención alguna pues no era que se quejara de su tardanza sino de lo que en el mismo se había decidido, y la única manera de conocer bien el caso era pidiendo ratificación por escrito (se trataba de un correo electrónico) y solicitando en ampliación de datos el envío de la documentación judicial en presencia.

Se quejaba el interesado de que la abogada a la que encargó un asunto le había reclamado, mediante el procedimiento de jura de cuentas, una cantidad superior a la que habían pactado.

Solicitada la oportuna documentación judicial, de la misma resultaba que la resolución dictada al respecto por el Juzgado actuante desestimaba la impugnación de la minuta de honorarios por excesivos y declaraba el derecho de la abogada a cobrar los honorarios reclamados mediante el referido procedimiento.

En este tipo de asuntos la resolución judicial es irrecurrible, por lo que el asunto se convierte en una discrepancia con resolución judicial firme cuya revisión nos está vedada.

Un interno, en la **queja 11/4469**, discrepaba de la sentencia en virtud de la que cumplía condena, al parecer por la comisión de un delito de lesiones muy graves, que decía no haber cometido.

Aunque decía que existían nuevas pruebas de su inocencia, luego parecía que a las que se refería se vieron en el juicio.

No decía si recurrió o no la sentencia, aunque si tan claro lo veía era lo menos que podría (tendría que) haber hecho.

En cualquier caso, o estábamos en presencia de una discrepancia de sentencia firme o de un sub iudice en caso de que estuviera recurrida y pendiente de resolución, pero dada la desesperación que el interesado transmitía decidimos comprobar cuál era la situación solicitándole copia de la sentencia condenatoria e información sobre la situación procesal afectante a la misma.

De la documentación que nos remitió se desprendía que contra la sentencia condenatoria de la que discrepaba –perfectamente fundamentada, independientemente de que lo que realmente sucediera sólo sus protagonistas lo podían saber- se formuló Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo. Dado que la fecha del escrito que nos había enviado databa de Julio de 2010, lo que ignorábamos era si después se había producido algún pronunciamiento al respecto por parte del Tribunal Supremo, o si aún se encontraba el Recurso pendiente de resolución.

Lamentablemente, en ninguno de los dos casos podríamos efectuar intervención al respecto, toda vez que en el primero –que se hubiese producido algún pronunciamiento al respecto- nos encontraríamos en presencia de una sentencia que habría adquirido firmeza, y en el segundo, estaríamos frente a un asunto sub iudice.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** la interesada de la **queja 11/4631** exponía que el Ministerio de Trabajo e Inmigración le había requerido devolución de prestación por percepción indebida.

En la **queja 11/5417** la interesada manifestaba que por el Instituto Nacional de Empleo se le reclamaba el reintegro de prestaciones por desempleo.

Entre los expedientes que en **materia de Salud** no han sido admitidos a trámite por falta de competencia de esta Defensoría, podríamos reseñar la **queja 11/1199** en la que se nos traslada la demora en el tratamiento por parte de un hospital del Ministerio de Defensa, la **queja 11/1749** se nos comunica la falta de noticias de un familiar enfermo mental que se encuentra en Canadá, o la **queja 11/4165** en la que el interesado muestra su disconformidad con el nuevo Código deontológico médico.

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** los pocos expedientes que fueron inadmitidos a trámite ante la falta de competencia de esta Institución para conocer de los hechos que se nos trasladaban, se nos trasladaba la disconformidad con el grado de discapacidad al no corresponderse con la Incapacidad Permanente que tenía (**queja 11/3451**), y en otro se solicitaba nuestra mediación en demanda de puesto de trabajo (**queja 11/4392**).

Respecto al **Área de Políticas de Igualdad de Género**, en la **queja 11/4174** la persona interesada, madre de una estudiante malagueña que cursaba sus estudios en la Universidad de Granada, solicitaba ayuda pues, aun cuando a su hija se le concedió una beca del Ministerio de Educación, su importe no había sido suficiente para cubrir los gastos ocasionados por su estancia en una residencia de estudiantes de esa ciudad, de manera que todavía debían 4000 euros. Comunicaba que para que su hija pudiera continuar con sus estudios, habían dejado de pagar varios vencimientos mensuales

de la hipoteca y que había acudido a muchos estamentos, entre otros a esta Institución, en petición de alguna ayuda de la clase que fuera, pues no sabía a donde acudir.

Se le informó de la no admisión de la queja por falta de competencias e informándosele de los recursos existentes a los que podía acudir su hija como podía ser: formular petición ante el Vicerrectorado de Estudiantes, Servicios de Becas, sito en C/ Severo Ochoa, s/n. (junto a comedores universitarios). Teléfono de información de becas 958 24 31 36. fax: 958 24 42 34. Su horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

Se trataba de la unidad administrativa encargada de la gestión de las diferentes Ayudas y Becas al estudio dirigidas al alumnado de la propia Universidad.

Asimismo, la Universidad de Granada y ese mencionado Vicerrectorado de Estudiantes, convocaba anualmente ayudas sociales (extraordinarias) dirigidas a la comunidad universitaria. Igualmente, gestionaba una serie de servicios y programas, como el de alojamiento, que pudieran resultar de su interés.

Para atender estos programas, había que dirigirse al Servicio de Asistencia Estudiantil SAE. Gabinete de Atención Social, C/ Severo Ochoa, s/n y se podrá obtener mayor información en el Teléfono 958 24 40 26.

En el **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, en la **queja 11/3505** el interesado nos exponía la indignación que le causaba un anuncio televisivo de una marca de lavavajillas en el que, al parecer, se simulaba el acento andaluz, caracterizado por actores que no son de nuestra Comunidad Autónoma, que a su juicio lo que conseguía era ridiculizar el acento andaluz. La queja no pudo ser admitida a trámite pero no obstante, le sugerimos que planteara la misma ante el Consejo Audiovisual de Andalucía, que es la autoridad audiovisual independiente encargada de velar por el respeto de los derechos, libertades y valores constitucionales y estatutarios en el ámbito de los medios audiovisuales en Andalucía y por el cumplimiento de la normativa vigente en materia audiovisual y de publicidad.

*El interesado de la **queja 11/4436** nos exponía que la emisión diaria, en horario de máxima protección infantil, de un programa de TV privada de ámbito nacional en el que eran comunes las expresiones soeces, los insultos personales y toda clase de injurias entre los colaboradores del programa hacia ellos mismos o hacia terceros, era totalmente inapropiado y completamente perjudicial para los niños y adolescentes y que este tipo de programas debería emitirse, como mínimo, a partir de las 22:00 horas. 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. No obstante, le informamos que podía exponer su queja a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo que es el competente para determinar si se había producido vulneración de la normativa que rige los contenidos de los medios de comunicación de ámbito nacional.*

En el **Área de Menores**, como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, la mayoría de los casos de quejas nos admitidas por carecer la Institución de competencias versan sobre el 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. Así se cuestiona que determinados programas sean calificados como aptos para menores (**queja 11/484** y **queja 11/3716**), que otros se emitan en horario protegido (**queja 11/4053**), o aquellos otros

programas o películas que, a criterio de los denunciantes, resultan poco apropiados para personas en proceso de formación (**queja 11/4728**).

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.

De entre las quejas que, en materia de universidades, no han sido admitidas a trámite por esta causa en el año 2011, merece destacar la **queja 11/128**, una de las muchas recibidas en esta Institución sobre el mismo asunto y en la que la persona promotora de la queja mostraba su disconformidad con la nueva regulación de acceso a la Universidad para los alumnos provenientes de Formación Profesional que les obligaba a realizar una prueba de selectividad en la que debían competir con los alumnos de bachillerato en asignaturas

propias de esta modalidad y que los alumnos de FP llevaban al menos dos años sin cursar o no las habían cursado nunca.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, 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, ya que la cuestión que nos denunciaba era consecuencia de la aprobación por el Gobierno de la Nación, a instancias del Ministerio de Educación, de una nueva normativa que venía a modificar el régimen de acceso a los estudios universitarios de grado para los alumnos procedentes de Formación Profesional.

Indicamos a la parte promotora de la queja que en relación con dicha normativa estatal las autoridades educativas andaluzas únicamente ostentaban competencias de gestión y ejecución. Dado que su queja se centraba en una disconformidad con el contenido de dicha norma y no en la forma en que se pudiera gestionar o ejecutar la misma, nos veíamos en la imposibilidad de admitir a trámite la misma al exceder de nuestro ámbito competencial la supervisión de la Administración estatal.

No obstante, informamos al interesado que en relación con el asunto que nos planteaban esta Institución había tramitado recientemente una queja de oficio (**queja 10/2226**) en la que se abordaban cuestiones relativas al ámbito competencial de la Administración andaluza respecto de la aplicación de la nueva normativa de acceso a los estudios universitarios de grado y que en el curso de dicha queja de oficio se había formulado una amplia Resolución que incluía algunas valoraciones críticas sobre la forma en que se estaba realizando, por parte del Ministerio de Educación, este proceso de cambio normativo.

## 7. SUB-IUDICE

En el **Área de Personal del Sector Público** reseñamos la **queja 10/6622** en la que la persona interesada denunciaba presuntas irregularidades en el acceso a plaza de promoción de interna de Administrativo en el Ayuntamiento de Conil de la Frontera.

En la **queja 11/1690** la interesada mostraba su disconformidad con el despido laboral de un familiar por no haber superado el periodo de prueba.

En la **queja 11/2965** el interesado manifestaba su desacuerdo con las medidas de recorte salarial a funcionarios establecidas en el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de Mayo, por las que se adoptaban medidas extraordinarias de reducción del déficit público, así como en el Decreto Ley 2/2010 de 28 de Mayo.

En la **queja 11/4748** el interesado, funcionario de la Administración de la Junta de Andalucía, manifestaba su disconformidad con la resolución adoptada por la Consejería de Justicia y Administración Pública, de no reconocimiento del complemento de alto cargo.

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 11/3310** el reclamante nos exponía que al amparo de una licencia de obras, realizó diversas construcciones en una finca de su propiedad situada en suelo no urbanizable del

municipio de Granada. Sin embargo, con posterioridad, inspeccionaron las obras e incoaron un expediente de restauración de la legalidad urbanística, al parecer, por exceder las obras ejecutadas las que amparaba la licencia. El expediente urbanístico concluyó con una orden de demolición, que había sido recurrida en vía contencioso-administrativa, pero ello no había impedido que el Ayuntamiento, al no suspender la ejecución de lo ordenado por la interposición del recurso contencioso, le siguiera imponiendo reiteradas multas coercitivas. También denunciaba que existían muchas otras construcciones en la zona que no están siendo objeto del mismo rigor por parte municipal.

La queja no resultaba admisible por encontrarse sub-iudice. En cuanto a las otras construcciones que no estaban siendo objeto de ejercicio de la disciplina urbanística por parte municipal, aconsejamos al afectado que lo denunciara por escrito ante la Gerencia Municipal de Urbanismo y Obras del Ayuntamiento de Granada.

Un año más, han sido escasos 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 11/0224, queja 11/1362 y queja 11/2330**, entre otras).

En **materia de Medio Ambiente**, han sido varias las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que el asunto planteado estaba siendo enjuiciado 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 11/774**, la **queja 11/806** o la **queja 11/1185**.

En el **Área de Justicia y Prisiones**, el hijo del interesado en la **queja 11/714** falleció a consecuencia de un accidente de circulación sufrido en el año 2006. Desde entonces ha estado esperando a que el Juzgado de Instrucción nº 1 de Osuna celebre el correspondiente juicio de faltas, que ya se había suspendido varias veces. Puestos en contacto telefónico con el abogado del interesado nos dijo que el juicio estaba señalado y que, tanto si se celebraba como si no, nos llamaría para decírnoslo.

Cumpliendo su palabra, el abogado nos llamó, para decirnos que se había dictado auto de archivo antes de celebrar el juicio y el interesado había ordenado que se interpusiera contra dicha resolución el correspondiente recurso. La situación era, por tanto ésta: el asunto, de ser un caso flagrante de dilaciones pasó a ser un palmario caso de sub iudice, sin que existiese ya inactividad sobre la que intervenir al haber dictado el Juzgado el auto de archivo, mal que le pesase al interesado, que al no estar de acuerdo con el mismo había ordenado recurrirlo.

Quedamos con el abogado en que le escribiríamos a su cliente para explicarle la situación desde nuestro punto de vista institucional, pues la real ya la conocía perfectamente, y le emplazamos para que en caso de que la Sala revocara el auto de archivo nos volviera a escribir para decírnoslo y entonces trataríamos de evitar que, reanudada la tramitación de unas Diligencias tan retrasadas, no volviera a producirse un nuevo retraso.

A la interesada en la **queja 11/587** se le imputaba un delito que no había cometido, debido a una redada por tráfico de drogas, y cuya prueba contra ella era que fue usado su teléfono sin su permiso y aparecían una serie de llamadas que ella no realizó. Decía que su letrado no se tomó interés, ya que ella tenía reconocida la voz que no era, lógicamente, la de ella. Por este motivo fue condenada a tres años y seis meses. Le solicitamos una ampliación de datos, debiéndonos remitir copia de la sentencia así como el número de teléfono de su letrado.

Sólo nos remitió la sentencia contra la que podía interponer recurso de casación ante el Tribunal Supremo, sin que supiéramos si hizo uso de ello en el plazo que se le daba.

También vimos recogida en la misma una serie de hechos que ponían de manifiesto su vinculación con el resto de los acusados, y así quedó fijado en el juicio.

Le pedimos que nos dijera si fue recurrida la sentencia o tenía constancia de la fase en que se encontraba y recibimos copia del escrito del recurso casación, por lo que procedimos al cierre de la queja por estar sub iudice.

Nos escribía el interesado desde un centro penitenciario andaluz, para indicarnos, en la **queja 11/398**, que se encontraba en prisión injustamente ya que su ex pareja preparó todo para quedarse con sus bienes, siendo él inocente de cargos que se le imputaban. No aportaba más información por lo que le solicitamos una ampliación de datos y que nos aclarase lo que deseaba de nosotros.

Cuando por fin nos contestó, nos remitió escrito en el que manifestaba que estaba en situación de preventivo, tal como figuraba en certificado de permanencia del centro penitenciario firmado a 5 de Abril del 2011.

En su escrito refería una serie de juicios, uno de ellos oral, en el que fue condenado y posteriormente recurrido. Aunque lo más importante es que estaba a la espera del pronunciamiento con respecto a un último juicio.

Con dicha información entendimos que nada se podía hacer en su caso.

El marido de la interesada en la queja 11/2604 iba a entrar en prisión para cumplir una pena de dos años y medio, motivo por el que no se le podía aplicar la remisión condicional de la pena (superaba los dos años); pero el caso es que se trataba de una persona de setenta y siete años de edad con enfermedades de importancia.

La interesada era muy inconcreta en cuanto a la situación real de ese momento - ¿había entrado ya en prisión o se ocultaba para no hacerlo?, ¿cabía solicitar una nueva petición al Juzgado, de indulto por ejemplo, y la suspensión de la ejecución de la pena?-, sin conocer la cual poco podíamos hacer, pues o bien se seguía intentando la suspensión o ingresaba en prisión y empezaba a tramitar el tercer grado por septuagenario.

Mediante la ampliación de datos que le pedimos conseguimos, según ella misma nos aseguraba, orientar el problema de la interesada, que era tratar de evitar que su marido ingresara en prisión.

En este primer momento el asunto estaba pendiente de resolución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones. Más tarde nos volvió a escribir la interesada comunicándonos que las resoluciones ya se habían producido: no se la concedían.

En presencia ya de una resolución judicial forma, nada se podía hacer, excepto, como ya le decíamos en nuestro anterior escrito, solicitar ahora la suspensión en base a una petición de indulto.

Y si no, ya en fase de cumplimiento, solicitar la libertad condicional por ser septuagenario (art. 196 R. P.).

Así se lo dijimos de nuevo, ya en presencia de la nueva situación.

En la **queja 11/3375** la interesada se quejaba de que el abogado que le fue designado de oficio a su marido no se había preocupado por su caso –un asunto penal que no especificaba demasiado-, que no le había echado cuenta y que por eso seguía en prisión.

Tampoco era clara con su situación personal, y siempre era ella, no su marido, la que hablaba en su nombre.

No acompañaba copia de denuncia colegial alguna, ni de la supuesta sentencia condenatoria, sólo de un escrito en el que exponía los hechos, pero que carecía de encabezamiento al que había ido dirigido, si es que lo había sido.

Era imprescindible que en ampliación de datos nos dijera si se había dirigido al Colegio y que nos aclarase la situación procesal de su esposo.

Tras recibir una ampliación de datos por parte de la interesada, llegamos a la conclusión de que, aunque parecía al principio discrepar del proceder del abogado que le

fue designado de oficio a su marido, parecía ahora, sin descartar lo primero (sin motivo), inclinarse por mostrar su discrepancia con la sentencia condenatoria de que su marido había sido objeto, que, sin embargo, parecía estar más que justificada, sin que pudiésemos alcanzar a comprender cómo era posible que dijera que era inocente quien fue interceptado por la Policía en un coche robado, con la matrícula cambiada, en el que huyó tras haber cometido un robo a mano armada, aunque ningún testigo pudiera reconocerlo como autor de dicho robo ya que iba con la cara tapada, pero que sí que tomaron la matrícula (falsa) del coche en el que huyó tras perpetrarlo.

Y, sobre todo, debimos rechazar la queja porque lo que nos exponía la interesada era que la sentencia fue recurrida por un nuevo abogado y que el recurso aún no había ido resuelto, tratándose de un caso de sub iudice absolutamente inintervenible.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** señalamos la **queja 11/3983** en la que el interesado, que ha trabajado como vigilante de coches para la Federación Andaluza de Minusválidos (FAM), manifestaba problemas laborales con la empresa, falta de honorarios justos, exceso de horas de trabajo...

Han sido inadmitidas en **materia de Salud** un escaso número de expedientes por encontrarse la cuestión que nos era trasladada judicializada, como la falta de contestación a denuncia contra psiquiatra ante el Colegio de Médicos (**queja 11/5079**) y los problemas surgidos con una inmobiliaria tras la firma del documento de oferta (**queja 11/715**).

Respecto al **Área de Políticas de Igualdad de Género**, en la **queja 11/2547** la persona interesada nos exponía que el día 25 de enero de 2011, se dictó Sentencia por el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 3 de Sanlúcar La Mayor, en procedimiento DURGE 13/2011, por la que se condenaba a su cónyuge como autor de un delito de maltrato en el ámbito familiar, condenándole, entre otras penas y medidas a la prohibición de aproximarse a menos de 300 metros de su persona, domicilio, residencia, lugar de trabajo o cualesquiera de los lugares que en ella se encontrase y prohibición de comunicarse y/o relacionarse por cualquier medio con ella, como perjudicada, por tiempo de 16 meses; la sentencia aludida estaba en curso de ejecución, en el juzgado de lo penal nº 14 de Sevilla.

A la vista de lo manifestado y de la orden de alejamiento existente a favor de su persona y contra su marido, consideraba, de forma totalmente libre y sin coacciones, que su marido no era violento, por lo que había procedido a solicitar, en primer lugar, mediante comparecencia judicial y, en segundo lugar, mediante escrito dirigido al juzgado, se dejase sin efectos la orden de alejamiento impuesta por sentencia, habida cuenta de que era su deseo y voluntad reanudar la convivencia y relación, no sólo conyugal, sino también familiar.

Concluía su escrito, solicitando la ayuda e intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para solucionar el problema que planteaba, dado que con las gestiones realizadas no había sido capaz de llegar a una solución legal, equilibrada, igualitaria y coherente con la realidad existente y querida por ella.

La queja no era susceptible de admisión a trámite, ya que el Defensor del Pueblo Andaluz, al no ser institución integrante del Poder Judicial, no puede valorar pruebas, ni revisar, ni modificar la resolución judicial con las que la interesada se mostraba

disconforme; no obstante, nos permitimos sugerirle que consultase con el Abogado o Abogada que le hubiera estado asesorado en todo el proceso, sobre la posibilidad de formular algún recurso, ordinario o extraordinario, contra dicha decisión.

Del confuso relato de la persona compareciente de la **queja 11/892**, se deducía que había sido condenado por el Juzgado de Violencia contra la Mujer nº 2 de Jaén, por un delito de violencia de género contra su compañera sentimental, al parecer extranjera. Se declaraba inocente y decía no haber recurrido la Sentencia, para evitar la posibilidad de que le pudieran subir la condena.

Consideraba culpable de todo ello, a la normativa de extranjería, que prevé la posibilidad de regularización de las mujeres extranjeras, en el supuesto de que sean víctimas de violencia de género, con lo que se incentiva a éstas a denunciar, aunque ello no sea verdad.

Parece ser que había denunciado a la Jueza que intervino en su caso, por sentencia feminista y abuso de poder.

Finalmente, decía estar esperando una documentación a efectos de comprobar una presunta manipulación y falsificación de documentos por la Guardia Civil en el Juzgado de Jaén.

La queja no era susceptible de admisión a trámite al amparo del artículo 17.2 de nuestra Ley reguladora y del principio constitucional de independencia judicial, según el cual las resoluciones de los juzgados y tribunales no pueden ser objeto de revisión por instituciones ajenas al poder judicial.

De las quejas rechazadas durante 2011 en **materia de Menores** por encontrarse el asunto pendiente de un procedimiento judicial en trámite o por haber recaído sentencia firme, 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 (**queja 11/2670**, entre otras). También hemos recibido también quejas de familias biológicas que se mostraban disconforme con la declaración de desamparo de los menores y la asunción de la tutela por la Administración, cuestión que había sido recurrida ante la Administración de justicia. (**queja 11/2232**, y **queja 11/3315**). O aquellas otras quejas formuladas por las familias de acogida que discrepan de la decisión de la Administración de otorgar nuevamente la guarda y custodia a las familias biológicas (**queja 11/1130**), entre otras.

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.

Distintas quejas fueron inadmitidas a trámite en **materia de Salud**, no ya por los temas en sí que nos eran trasladados, sino ante la falta de legitimidad de las personas que lo hacían, como la falta de asistencia adecuada a enfermo mental comunicada por su expareja (**queja 11/2839**), el fallecimiento de un menor en intervención quirúrgica que nos traslada un anónimo (**queja 11/3524**) o la solicitud de ayuda a niño con hipertensión intracraneal que nos hace una conocida de la familia (**queja 11/4845**).

De entre las quejas, que en **materia de Administraciones Económicas**, no han sido admitidas a trámite al no ser la persona promotora de la queja la afectada en el asunto planteado, merece destacarse la **queja 11/3280**, en la que una Oficina municipal del Defensor del ciudadano nos trasladaba una hoja de reclamación formulada contra una entidad financiera sin que pudiéramos deducir el interés de su promotor por requerir la intervención de esta Institución.

En el **Área de Menores**, solamente ha sido rechazada la admisión a trámite de una queja por esta razón (**queja 11/2869**). La reclamación fue presentada por una autoridad de la Administración educativa exponiendo que una madre había denunciado que el padre de su hija, de 14 años de edad, se la había llevado a otra provincia y desde esa fecha no acudía al centro escolar.

Al respecto, recordamos que el artículo 11.3 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, dispone que no podrá presentar queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz ninguna autoridad administrativa en el ámbito de sus competencia". No obstante, rogamos al interesado que contactara con la madre para que en pudiera presentar directamente la queja, trámite que finalmente se cumplimentó.

## 9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.

En el **Área de Personal del Sector Público** reseñamos la **queja 11/754** en la que el interesado nos exponía que había desempeñado diversos trabajos como auxiliar de protección civil en el Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz) de los que no se había expedido certificación alguna.

En la **queja 11/1210** un grupo de funcionarios interinos de las Delegaciones Provinciales de Igualdad y Bienestar Social exponían diversas cuestiones, sin concretar los derechos que pueden resultar vulnerados relativos a convocatoria de concurso de méritos, derechos de interinos que prestan servicios de "dependencia", relación de puestos de trabajo, etc.

El interesado de la queja **11/1710** manifestaba su disconformidad con proceso selectivo de acceso a Bombero Voluntario en el Ayuntamiento de El Viso de El Alcor (Sevilla).

En la **queja 11/2857** el interesado mostraba su disconformidad con el alta médica de oficio de la que había sido objeto su esposa.

En **materia de Cultura y Deporte** 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 11/3439**, la **queja 11/3624** y la **queja 11/4122**, en la que las personas promotoras de las quejas denunciaban el cierre por las tardes, durante el verano, de las bibliotecas municipales de sus respectivas localidades.

En **materia educativa**, aún cuando han sido escasas las quejas rechazadas por el hecho de que la persona interesada no haya planteado el asunto previamente a la Administración, la temática suscitada en estos expedientes ha sido muy variada: cuestiones relativas a planificación y organización de centros, disconformidad con la organización de algunos centros escolares de los servicios complementarios, o también disconformidad con las calificaciones académicas (**queja 11/2900**, **queja 11/2479** y **queja 11/2817**).

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.

De estas quejas merece destacar la **queja 11/3651** en la que parte interesada denunciaba el estado de abandono en que se encontraba un parque de su localidad. En tal caso, esta Institución sugirió la posibilidad de exponer los hechos ante el Ayuntamiento.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** indicamos la **queja 11/3830** en la que el interesado manifestaba que tras solicitar certificado de inscripción completo de sus servicios no constaba que posee Certificado de Aptitud Pedagógica, lo que le ha ocasionado perjuicios irreparables.

También citamos la **queja 11/4204** en la que el interesado mostraba su malestar debido a que ha solicitado varios años la Residencia de Tiempo Libre de Marbella sin que le haya sido concedida.

Cuando en **materia de Salud** se ha denegado la admisión a trámite de una queja por no haberse dirigido previamente a la administración, o bien se ha dirigido directamente a esta Institución, como en la **queja 10/6494** (en la que se utiliza una terminología no adecuada en un formulario oficial) o la **queja 11/3161** (en donde no ha utilizado la vía adecuada para que le fuera expedida la tarjeta sanitaria); o bien si se han dirigido a la administración pero han sido ambas interpuestas de forma simultánea o a la administración aún no le ha dado tiempo a dar una respuesta (**queja 11/293**).

En lo referente a la **materia de Dependencia y Servicios Sociales** no han sido admitidas a trámite las quejas donde los interesados acuden a esta Defensoría directamente realizando sus demandas sin haber acudido previamente a la administración competente, como la **queja 11/4353** (donde se insta al interesado que presente solicitud de

revisión del grado de dependencia), o bien lo han hecho pero no han dado oportunidad a ésta a pronunciarse, así la **queja 11/4344** (donde se interpone reclamación con la misma fecha), la **queja 11/5382** (donde el interesado tiene interpuesto recurso de alzada sin resolver), o la **queja 11/4359** y la **queja 11/5128** (donde el expediente administrativo se encuentra en trámite sin resolver).

En **materia de Administraciones Económicas** han sido varias las quejas no admitidas a trámite como consecuencia de que la parte afectada no había puesto los hechos en conocimiento de las instancias competentes.

De estas quejas merecen destacarse aquellas presentadas por personas que manifiestan su desacuerdo por el cobro excesivo en la facturación de Endesa como es el caso de la **queja 11/716**, la **queja 11/1003** y la **queja 11/1568**.

Dentro del **Área de Políticas de Igualdad de Género**, en la **queja 11/1276** la persona interesada exponía, entre otras cuestiones que, como auxiliar de ayuda a domicilio, había sufrido acoso sexual en dos ocasiones por parte de familiares de las beneficiarias de este servicio, que la primera de ellas tuvo lugar el pasado verano, que denunció el acoso por parte del hijo de la beneficiaria a la empresa donde trabajaba, y ésta le había indicado que habían hecho todo lo posible pero que era un caso muy difícil por lo que todo quedó en un escrito y poco más. Añadía que la estaba sufriendo ahora, en este caso por el marido de la usuaria, no sabía que hacer, pues aparte de temer perder el trabajo, pensaba que la empresa no haría nada como al parecer había ocurrido con otro caso reciente sufrido por otra compañera.

No se deducía que hubiera planteado la situación ante el órgano competente por lo que no podía admitirse a trámite. Nos permitimos sugerirle que denunciara su situación ante el órgano administrativo competente, la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en C/ Federico García Lorca, 41005 Sevilla. Telf.: 955 89 02 00 y si no obtuviera respuesta en el plazo establecido o se produjese otra irregularidad, podría entonces dirigirse nuevamente a nosotros para poder prestarle nuestra colaboración

Nos comentaba la persona interlocutora de la **queja 11/4521** que padecía agorafobia y que por ello no podía trabajar. Estaba casado con dos hijos y vivían de alquiler con la casa embargada.

Acudía a los Servicios Sociales pidiendo ayuda y en sus circunstancias no podía trabajar. Al venir por Internet le solicitamos ratificación de la queja y copia de solicitudes presentadas.

Nos escribió de nuevo y nos remitía los informes de la psicóloga en el que se describía el cuadro médico que presentaba, y las dificultades de adaptación social.

En el último escrito refería los problemas que tenía para asistir a un curso presencial, por lo que nos pedía información de cursos a distancia, por lo que le orientamos al respecto.

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.

Han sido escasas las quejas no tramitadas durante 2011 por no haber recurrido previamente los reclamante a la Administración en **materia de Menores**. No obstante, los asuntos planteados en las mismas han sido de diversa índole.

Como ejemplo relatamos a queja de una persona que tras describir las diversas vicisitudes de su vida familiar, que les llevó a que uno de sus hermanos fuera adoptado por una familia. Así, su pretensión era poder contactar con su hermano para poder reanudar los contactos con el mismo. En este sentido, recomendamos a la reclamante que se dirigiera al Servicio de Post Adopción de la Junta de Andalucía. Se trata de un servicio gratuito que tiene entre sus cometidos ofrecer orientación a las familias sobre el proceso de revelación de la historia personal del hijo o la hija, y también a facilitar la búsqueda de los orígenes y, en su caso, mediar entre la persona adoptada y su familia biológica para facilitar el encuentro (**queja 11/4953**).

Destacamos, asimismo, en este apartado la queja de un padre por el comportamiento desconsiderado de un trabajador de un restaurante hacia su hijo menor de edad. En este sentido, sugerimos al interesado que presentara su queja ante la Administración de consumo. Es así que el Decreto 72/2008, de 8 de Marzo, por el que se regula las hojas de reclamaciones y sugerencias de Andalucía obliga a todos los establecimientos que vendan productos o presten sus servicios a disponer de estas hojas, correspondiendo a la Administración valorar la existencia de una posible infracción administrativa (**queja 11/2228**).

## 10. SIN PRETENSIÓN.

En el **Área de Personal del Sector Público** la persona interesada de la **queja 11/572** solicitaba información al Ayuntamiento de Puerto Real sobre la posibilidad de prejubilación.

El interesado de la **queja 11/5067** nos consultaba sobre los posibles efectos de resolución judicial dictada en el proceso selectivo en el que obtuvo plaza.

En la **queja 11/1995**, que pertenece al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, el interesado nos exponía que finalizaba el contrato de alquiler de la vivienda que tenía suscrito, sin que tuviera posibilidad alguna de prorrogarlo, y que su sueldo de 1.000 euros mensuales no le permitía acceder al mercado de alquiler de viviendas libres, por lo que estaba pensando ocupar una vivienda de la que tenía constancia que llevaba más de 20 años deshabitada, acumulando una importante deuda de comunidad y de Impuesto de Bienes Inmuebles, y respecto de la cual la Comunidad de Propietarios había iniciado las acciones judiciales oportunas ante los herederos del propietario ya fallecido. En caso de ocupar dicha vivienda, nos decía, se haría cargo de la deuda de la Comunidad, así como de los gastos de la rehabilitación necesarios, y demás deudas correspondientes. Le indicamos que lamentábamos la situación de dificultad que nos trasladaba para el acceso a una vivienda, a un precio razonable y dentro de sus posibilidades económicas que

compartíamos su preocupación en cuanto a la falta de viviendas protegidas en número suficiente para cubrir la demanda existente en nuestra Comunidad Autónoma. No obstante, le significamos que esta Institución no amparaba la ocupación de viviendas ya fueran protegidas, ya libres, sin título legal ni autorización para ello.

En otro grupo de quejas no numeroso, en **materia de Educación**, los reclamantes venían a demandar de la Institución información precisa sobre determinados aspectos del ámbito educativo, sin que de los escritos se dedujera una pretensión concreta que justificara el inicio de una investigación ante algún órgano de la Administración andaluza. Tal es el caso de una consulta sobre dónde acudir para solicitar información acerca de los requisitos de titulación que han de poseer los trabajadores y trabajadoras de los Centros de Educación Infantil y las Escuelas de Educación Infantil de Convenio (**queja 11/4798**).

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 11/3141**, en la que la parte interesada nos trasladaba que a su juicio se estaban haciendo actuaciones en entornos naturales protegidos del litoral de Andalucía que podrían afectar al Medio Ambiente de la zona. En este sentido, trasladaba su agradecimiento a esta Institución por las actuaciones que sobre la cuestión ha llevado a cabo.

Ante lo manifestado por el interesado agradecemos al mismo el apoyo mostrado y le comunicamos que finalizábamos las actuaciones ya que no planteaba una queja frente a la actuación de un órgano administrativo concreto.

En **materia de Salud** las quejas no admitidas a trámite por su falta de pretensión, lo fueron en su mayoría debido a que los interesados se limitaban a realizar un relato de determinados acontecimientos sin hacer petición alguna, así la **queja 11/1589**, la **queja 11/2123** y la **queja 11/296**, trasladándoles no obstante toda aquella información que consideramos en cada caso oportuna.

En el **área de Dependencia y Servicios Sociales** en las quejas que no fueron admitidas a trámite por su falta de pretensión en el planteamiento, se procedió a realizar a los distintos interesados una orientación sobre las posibles opciones y alternativas, así la **queja 11/1879** y la **queja 11/2181**.

Sólo se ha presentado una queja en el 2011 rechazada por este motivo en el **Área de Menores**, en la que la persona interesada solicitaba de la Institución la difusión de un servicio gratuito, cuya finalidad es proteger a la infancia y adolescencia del uso fraudulento de sus datos (**queja 11/4766**).

## 11. TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.

En el **Área de Personal del Sector Público** la interesada de la **queja 11/1642** nos manifestaba su pretensión de regularizar la situación laboral de su hija de hechos que se remontan a 2006 con el Ayuntamiento de Algeciras.

El reclamante de la **queja 11/5488**, que afecta al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, nos señalaba que el Ayuntamiento de Santa Bárbara de Casa (Huelva) no había dado respuesta a sus escritos solicitando la rectificación catastral de los límites de un inmueble propiedad de sus padres, ni había atendido sus peticiones de reclamación de daños originados al mismo tras obras realizadas por el Ayuntamiento. La queja podría admitirse a trámite por silencio, pero advertimos que el escrito más reciente que, en relación con estos hechos, había enviado el interesado al Ayuntamiento databa del año 2005. Ante el desmedido plazo transcurrido, la queja no resultaba admisible a trámite.

Sólo un expediente, la **queja 11/1602**, fue rechazada su admisión a trámite en **materia de Educación**, conforme a lo establecido en artículo 16 de nuestra Ley reguladora, en virtud del cual toda queja se presentará por la persona interesada en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma. En este caso, los hechos se remontaban al año 2006 cuando el reclamante fue cesado como profesor interino de un Conservatorio Profesional de Música y excluido de la Bolsa de Trabajo del Cuerpo de Profesores de Música y Artes Escénicas. Además, comprobamos que en dichos procedimientos de cese y exclusión se cumplieron todas las garantías procedimentales, otorgándole la posibilidad de ejercitar las vías de recurso que tuvo a su disposición, sin que a tal efecto hubiese hecho uso de las mismas.

En el **área de Salud** se acordó la inadmisión a trámite de aquellas quejas donde los hechos comunicados sobrepasaban el límite del año que establece nuestra ley reguladora, así en la **queja 10/6574** el interesado señala que al cabo de varios años de una intervención quirúrgica practicada a su madre, se la han llevado a Francia donde han descubierto que en la intervención le dañaron el hígado y van a tener que extirparle una parte del mismo.

Dentro de la **materia de Administraciones Económicas** no se ha admitido a trámite por esta causa la **queja 11/859**, ya que los hechos expuestos y conocidos se remontaban a más de seis años atrás y nuestra Ley reguladora establece un plazo máximo de un año para interponer queja, contado a partir del momento en que se tuviera conocimiento de los hechos objeto de la misma.

## 12. DESISTIMIENTO.

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, la interesada de la **queja 11/3415** nos manifestaba que había solicitado una ayuda al alquiler en Junio de 2009 y habían pasado dos años y aún seguía esperándola. Posteriormente, recibimos un nuevo correo electrónico de la interesada en donde nos exponía que, aunque con mucho retraso, le habían abonado los dos años de alquiler. Entendimos, con ello, que ya no precisaba de nuestra colaboración, por lo que procedimos al archivo de su expediente de queja.

Han sido numerosos los expedientes en **materia educativa** que no se culminaron su tramitación por cuanto las personas interesadas confirmaron antes del inicio de las actuaciones ante los órganos administrativos competentes que desistían de su pretensión. En la casi totalidad de los casos, el desistimiento estaba relacionado con la

solución favorable del asunto que motivaba la queja. De nuevo un importante grupo de estos expedientes se refieren a los procesos de escolarización del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos (**queja 11/2356**, y **queja 11/2728**, entre otras).

En **materia de Medio Ambiente** han sido varias las quejas que no han sido admitida a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación. Dentro de éstas podemos destacar la **queja 11/855** en la que la parte promotora de la queja manifestaba su disconformidad con una Orden de la Consejería de Agricultura y Pesca que desarrollaba el procedimiento de autorización para la caza de aves acuáticas con cimbeles vivos, por entender que se discriminaba a los cazadores no federados respecto de los federados.

En este caso, antes de que esta Institución iniciara su labor supervisora, fue recibido un nuevo escrito de la parte afectada trasladándonos su voluntad de desistir de la queja planteada.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** señalamos la **queja 11/5059** en la que el interesado señalaba de manera generalizada sus críticas al sistema de cualificación profesional sin especificar centros u organismos concretos sobre los que emitir denuncia de mala práctica administrativa.

En el **área de Salud** en las quejas que no han sido admitidas a trámite por desistimiento del promotor, éste con carácter previo a haber tomado esta Defensoría una decisión sobre la admisión o no del expediente a trámite, nos ha comunicado que ha quedado satisfecha su pretensión ante la Administración, así la **queja 11/1590** en la que se solicitaba la expedición de un certificado, la **queja 11/5036** donde no se atendía un teléfono para anular una cita médica y **queja 11/1734** en la que denunciaba una demora en la realización de intervención quirúrgica.

En **materia de Políticas de Igualdad de Género**, en la **queja 11/439**, la persona interesada nos exponía, a través de un correo electrónico, su disconformidad con el acuerdo del Ayuntamiento de Málaga y de los distintos vecinos del distrito Norte y del Polígono de Guadalhorce, de trasladar la prostitución existente en estos lugares, a una zona aledaña al Centro Comercial Plaza Mayor y a sus viviendas, exponiendo que ese concreto lugar era zona de paso de los vecinos al mencionado centro comercial y zona de juego de niños y de esparcimiento de mayores, pues en la otra zona cercana, donde éstos pudieran jugar y pasear, no se podía ni caminar por ella pues estaba tomada por la prostitución masculina, sin hacer el Ayuntamiento nada al respecto.

Se propuso solicitar ampliación de datos al interesado para que se ratificara en su firma, ya que la queja llegó a esta Institución por correo electrónico y nos dijera si había formulado escrito de reclamación al respecto, ante el organismo competente para ello, esto es ante el Ayuntamiento de Málaga, y, en su caso, la respuesta que hubiera podido haber recibido.

Recibido nuevo escrito del interesado exponiendo que, al parecer, el Alcalde había emitido un acuerdo por el que el asunto estaba en vías de solución, aunque no explicaba en que consistía éste, finalmente pedía el cese de actuaciones. Decidimos por tanto el cierre del expediente, ante el desistimiento del interesado.