

# **DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ**

## **INFORME AL PARLAMENTO 2010**

### **ÁREA TEMÁTICA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN**

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

**Este texto es una recopilación de cuestiones relativas al área temática de Tecnologías de la Información y la Comunicación que se desarrollan a lo largo del Informe Anual al Parlamento de 2010. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).**

**Andalucía 2011**



## ÍNDICE

<b>SECCIÓN SEGUNDA:</b> .....	<b>5</b>
<b>ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS QUEJAS</b> .....	<b>5</b>
<b>XIV. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.</b> .....	<b>7</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE.....	7
2.1. <i>Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet.</i> .....	7
2.2. <i>Internet: Concesión de incentivos para el acceso a las TIC que no contemplaba, como beneficiario, al colectivo inmigrante.</i> .....	8
2.3. <i>Televisión.</i> .....	11
2.4. <i>Protección de datos de carácter personal.</i> .....	12
2.5. <i>La Administración electrónica.</i> .....	23
2.6. <i>Ayuntamientos y TIC.</i> .....	29
2.7. <i>Menores y TIC.</i> .....	32
<b>SECCIÓN CUARTA:</b> .....	<b>35</b>
<b>QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS</b> .....	<b>35</b>
<b>I.- DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES.</b> .....	<b>37</b>
<b>II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS</b> .....	<b>39</b>
<b>TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS</b> .....	<b>43</b>
IV. EDUCACIÓN.....	44
2.1.3.2. Administración Educativa. ....	44
2.1.3.2.1. Tecnología de la Información y de la Comunicación. ....	44
<b>SECCIÓN TERCERA: LOS DERECHOS DE LOS MENORES</b> .....	<b>51</b>
12. <i>Menores y medios de comunicación.</i> .....	51



**SECCIÓN SEGUNDA:**  
**ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS EN LAS**  
**QUEJAS**



## **XIV. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.**

### **1. Introducción.**

En la medida en que las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) se van incorporando a los distintos ámbitos sectoriales, cada vez están más presentes en el quehacer diario de la ciudadanía y en el funcionamiento de la Administración.

De acuerdo con ello, cada una de las Áreas en que está dividida esta Institución dedicará unas páginas monográficas a las quejas relacionadas con las disfuncionalidades en las TIC.

Aquí únicamente vamos a hacer una referencia a tales quejas, al tiempo que tratamos, más singularmente, las relacionadas con las operadoras de los servicios y con protección de datos, así como las que afectan a la Administración electrónica y un somero comentario, muy resumido, sobre la incidencia de las TIC en los menores, grupo especialmente sensible a esta cuestión.

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del art. 29.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la negativa, por parte de diversos órganos de la Comunidad Autónoma, de facilitar datos al Ayuntamiento de Cádiz por afectar a la protección de datos de carácter personal, dirigida a la Dirección General de Financiación y Tributos en el curso de la **queja 09/5571**.

Esta misma resolución, y en la misma queja, se remitió también a la Delegación Provincia de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de Cádiz, que aunque respondió a la Institución, no aceptó nuestra resolución.

### **2. Análisis de las quejas admitidas a trámite.**

#### **2. 1. Prestaciones de las operadoras de servicios de telefonía e Internet.**

Sin lugar a dudas, se trata de la tipología de quejas que más están creciendo en esta Institución, como también está ocurriendo en las oficinas de atención o información a los consumidores (OMIC, asociaciones de consumidores, etc.).

Amplios sectores de la ciudadanía, con más o menos justificación, según los casos, se sienten burlados en sus derechos e intereses legítimos ante la indefensión en la que, de hecho, se encuentran cuando tienen que relacionarse con las operadoras de servicios de telefonía o cuando éstas se dirigen a sus clientes reclamándoles el cumplimiento de una obligación.

A la desconcentración de dónde acudir, se une el desconocimiento de los mecanismos de defensa para tales derechos e intereses, y la posición de fuerza que, por sus medios personales y materiales, poseen las prestadoras de servicios.

A todo ello se viene a añadir que nos encontramos ante una relación entre una entidad privada, como son las prestadoras de los servicios, y la ciudadanía, lo que, en la práctica, limita e impide, en la mayoría de los casos, la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz pues no se trata de supervisar a la Administración Autonómica o a las Locales.

Ello hace que, salvo que se trate de quejas relacionadas con el acceso al servicio universal de las telecomunicaciones, en cuyos casos sí intervenimos directamente ante las empresas suministradoras, en el resto de los supuestos nos vemos obligados simplemente a facilitar la información pertinente sobre dónde y cómo reclamar. Al mismo tiempo, continuamos actualizando, en la página web en la que está alojada, la *Guía de los derechos de los usuarios de las tecnologías de la información y de la comunicación*, con objeto de asesorar a la ciudadanía, a través de esta publicación, que se considera, de una u otra forma, afectada en sus derechos e intereses legítimos por las actuaciones y omisiones de las empresas prestadoras de los servicios.

Con independencia de ello y de las competencias que en este ámbito ostentan la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, las Juntas Arbitrales de Consumo y las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), lo cierto es que, para esta Institución y previos los trámites legales oportunos, se debería crear en la Comunidad Autónoma, llegado el caso a través de un Convenio con la Secretaría de Estado citada, un organismo con capacidad sancionadora que pudiera supervisar a las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicaciones y que atendiera las miles de reclamaciones que los usuarios presentan ante distintos organismos que no poseen una competencia regulatoria en las controversias que se generan entre estas empresas y la ciudadanía.

En todo caso, y debido a que se trata de quejas que desde un punto de vista competencial no son admisibles, se tratan en la parte correspondiente de este Informe Anual, pero consideramos que, sin perjuicio de las competencias, limitadas, de los órganos de consumo, la Administración andaluza no puede continuar al margen de las quejas y reclamaciones que presenta la ciudadanía por vulneración de sus derechos e intereses legítimos en este ámbito.

## **2. 2. Internet: Concesión de incentivos para el acceso a las TIC que no contemplaba, como beneficiario, al colectivo inmigrante.**

Una ONG andaluza mostraba, en la **queja 10/557**, su disconformidad con la regulación contenida en la Orden de 9 de Diciembre de 2009, de la entonces Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, por la que se establecían las bases reguladoras para la concesión de incentivos destinados a la adquisición de dispositivos y servicios TIC entre el colectivo de personas con discapacidad y personas mayores, posibilitándoles el acceso a la Sociedad de la Información y el Conocimiento en igualdad de condiciones, y se efectuaba su convocatoria para el año 2010 (en lo sucesivo OITIC).

Esta disconformidad la basaba la ONG en que *“el artículo 6 de dicha Orden establece quiénes son los beneficiarios de estos incentivos, considerando tales a los ciudadanos españoles que, gozando de la condición política de andaluces o andaluzas, de acuerdo con las leyes generales del Estado, tengan vecindad administrativa en cualquiera de los municipios andaluces y acrediten una discapacidad física, psíquica o sensorial de un grado de discapacidad igual o superior al 33% reconocida por la Consejería para la Igualdad*

*y Bienestar Social, o bien se trate de personas mayores de 80 años que a la fecha de la presentación de solicitudes cumplan este requisito”.*

A estos efectos, consideraban que *“dicha Orden, al excluir a los ciudadanos extranjeros comunitarios (y asimilados), así como a los nacionales de terceros países (residentes regular o irregularmente), vulnera los derechos que tienen reconocidos por la legislación de la Unión Europea, por la Ley de Extranjería y por el propio Estatuto de Autonomía de Andalucía”.*

Ante los argumentos esgrimidos por la ONG reclamante, decidimos admitir a trámite la queja y solicitar informe a la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la entonces Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. En su respuesta, la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información nos indicaban que la convocatoria efectuada por la Orden de 9 de Diciembre de 2009, para la concesión de incentivos destinados a la adquisición de los dispositivos y servicios TIC entre el colectivo de personas con discapacidad y personas mayores, se había trabajado para que el colectivo de personas extranjeras estuvieran contempladas en las acciones y órdenes que elaboraban.

En los informes que habían recabado para la redacción de la citada Orden, la Secretaría General Técnica de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y la Dirección General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos, de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas, habían considerado que para obtener la condición de andaluz, además de tener la vecindad administrativa en cualquier municipio de Andalucía, era necesaria la nacionalidad española, tal y como marca el art. 5.1 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Andalucía. Por ello, en la Orden sólo estaban incluidos los españoles dentro del art. 6.1, beneficiarios.

El apoyo a las personas inmigrantes en este tipo de actividades de fomento lo realizaban a través de la Red de Centros Guadalinfo y Centros de Acceso Público a Internet, donde todas las personas con discapacidad cuentan con dispositivos adaptados a sus condiciones. Asimismo, Andalucía Compromiso Digital se estaba preparando para atender, a través de acompañamientos digitales individuales, a las personas con discapacidad. Estos dos programas se encuentran incluidos como actuaciones a desarrollar por la Consejería en el III Plan de Emigración de Andalucía. En todo caso, se comprometían a estudiar, para próximas convocatorias, la posible ampliación de los beneficiarios a los que se dirige la Orden.

La cuestión, en definitiva, que planteaba la queja, y que motivó su admisión a trámite, era la necesidad de determinar si la OITIC al contemplar, en su art. 6, únicamente como posibles beneficiarios de las ayudas a los andaluces y andaluzas que se encuentren en alguna de las circunstancias descritas en el precepto, había podido vulnerar el derecho al acceso a tales ayudas de quienes, pese a no poseer la citada condición, por no tener la nacionalidad española, podrían, no obstante ello, tener derecho a tales ayudas al poseer, aun siendo extranjeros, la vecindad administrativa en Andalucía.

Planteada así la cuestión, esta Institución trasladó a la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la citada Consejería sus consideraciones, pues era preciso partir de que el art. 12 EAA, al establecer quiénes son los destinatarios de las políticas públicas y los titulares de los derechos y deberes contenidos en el Título I del mismo, en modo alguno dice que sean los andaluces y andaluzas, si no que,

de manera clara y precisa, indica que estos son «las personas con vecindad administrativa en Andalucía». Por tanto, siendo evidente que la vecindad administrativa se adquiere, de acuerdo con el art. 15 y ss. de la Ley 7/1985, de Bases del Régimen Local, y art. 54 del Real Decreto 1690/1986, de 11 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales, también lo es que pueden adquirir tal vecindad tanto los nacionales como los extranjeros una vez que, previo cumplimiento de los requisitos legales, quedan inscritos en el padrón del municipio en el que residen.

De acuerdo con ello, son titulares de los derechos reconocidos en el EAA tanto los españoles, como los extranjeros que posean la vecindad administrativa en Andalucía, sin perjuicio de lo establecido para el derecho de participación en los asuntos públicos en el art. 30 EAA, que como sabemos es un derecho que posee algunas peculiaridades, tal y como se desprende del art. 13.2 de la Constitución, y de acuerdo con las leyes reguladoras de los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas.

En conclusión, los extranjeros, tengan o no la consideración de inmigrantes, con vecindad administrativa en cualquiera de los municipios andaluces poseen, con las matizaciones señaladas en el art. 12 EAA, idénticos derechos estatutarios que los españoles que tengan también vecindad administrativa en algún municipio andaluz.

En el caso que nos ocupa, los incentivos previstos en la OITIC constituyen una manifestación de una política pública de fomento al acceso de las TIC, y su disfrute constituye un derecho, que no está contemplado como tal específicamente en la legislación de extranjería, por lo que no podemos considerar que el Estatuto entre en abierta contradicción con los derechos garantizados a los extranjeros en España en la mencionada legislación.

Entendíamos que es preciso incluir el derecho a acceder a las ayudas contempladas en la OITIC dentro de los derechos contemplados en el art. 12 EAA como una manifestación del derecho de acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación, contemplado en el art. 34 del mismo, encuadrable, a su vez, en los principios rectores de las políticas públicas, singularmente de los recogidos en los números 3º, 4º, 5º, 9º y 15º del art. 37.1 EAA.

Es evidente que dentro del colectivo extranjero hay personas mayores en situación de dependencia, discapacitadas y que, además, el número 9 de este precepto expresamente declara como principio rector de las políticas públicas «La integración laboral, económica, social y cultural de los inmigrantes».

Con carácter general, el núm. 15 del precepto que comentamos establece, como principio rector de las mencionadas políticas públicas, «El acceso a la sociedad del conocimiento con el impulso de la formación y el fomento de la utilización de infraestructuras tecnológicas». En este sentido, no es preciso recordar, ahora, el significado que para el colectivo extranjero y, singularmente, inmigrante, dentro del cual existe una importante brecha digital, poseen las Tecnologías de la Información y de la Comunicación y la adquisición de las habilidades necesarias para su utilización más eficaz y eficiente.

Por si hubiera alguna duda, en el Título Preliminar, al establecer los objetivos básicos de la Comunidad Autónoma específicamente, se recoge en el núm. 17 del aptdo. 3

del art. 10, expresamente el siguiente «La integración social, económica, laboral y cultural de los inmigrantes en Andalucía».

De acuerdo con todo ello, entendemos que una política pública destinada a fomentar el acceso y disfrute de uno de los derechos previstos en el EAA, como es el recogido en su art. 34 antes citado, no puede ignorar, sin vulnerar el propio Estatuto, a las personas pertenecientes al colectivo extranjero con vecindad administrativa en Andalucía que se encuentran en idéntica situación que los españoles incluidos en la OITIC.

Por ello, formulamos a la citada Autoridad **Recordatorio** del deber legal de observar lo establecido en los preceptos que se citan anteriormente, así como **Recomendación** para que, previos trámites legales oportunos pero a la mayor urgencia, se procediera a modificar la Orden de 9 de Diciembre de 2009, por la que se establecían las bases reguladoras para la concesión de incentivos destinados a la adquisición de dispositivos y servicios TIC entre el colectivo de personas con discapacidad y personas mayores, posibilitándoles el acceso a la Sociedad de la Información y el Conocimiento en igualdad de condiciones, y se efectuara su convocatoria para el año 2009, en lo que concernía a los requisitos previstos en el aptdo. 1 del art. 6 que, preceptivamente, debía considerar como posibles beneficiarios de los incentivos previstos en la misma, a «todas las personas con vecindad administrativa en Andalucía», dejando sin efecto el requisito de tener la ciudadanía española y la condición de andaluz o andaluza, tal y como actualmente se prevé en la redacción de este precepto.

Asimismo, también formulamos **Recomendación** de que, en lo sucesivo y a la hora de establecer cualquier plan, programa o norma que prevea medidas para facilitar el acceso a la Sociedad de la Información y a la adquisición de las habilidades necesarias para un mejor desenvolvimiento en su seno, se incluya a la población inmigrante en los mismos términos en que se contemple, según la medida propuesta, a la población andaluza.

La respuesta que recibimos de la citada Secretaría General nos decía que estaba cerrado el plazo de presentación de solicitudes por Resolución de 19 de Febrero de 2010 de la Dirección General de Servicios Tecnológicos y Sociedad de la Información por agotamiento de los créditos presupuestarios. Por ello, iban a tener en cuenta nuestra resolución para próximas convocatorias e iban a utilizar el término “vecindad administrativa”, pues la denominación “ciudadanos y ciudadanas andaluzas” implica tener la nacionalidad española, excluyendo a los extranjeros.

Entendimos, por ello, que se había aceptado nuestra resolución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### **2. 3. Televisión.**

En la **queja 10/2800**, el interesado nos indicaba que en su municipio, San Fernando (Cádiz) y, en general en toda la Bahía de Cádiz, era imposible ver casi ningún canal de TDT. Por su profesión, conocía el asunto y llevaba ya tres años denunciando la situación, llegó el “*apagón analógico*” y, para los ciudadanos de San Fernando, había sido un “*apagón en toda la regla*”.

Nos dirigimos a la Secretaría General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, de la entonces Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, que nos informó que era la Administración General del Estado la que poseía la competencia exclusiva en

materia de telecomunicaciones, al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.21ª de la Constitución, así como la competencia para establecer las normas básicas del régimen de prensa, radio y televisión y, en general, de todos los medios de comunicación social según lo dispuesto en el artículo 149.1.27ª de la Constitución.

Ello no obstante, la Junta de Andalucía, desde finales de 2008, *“a través de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia, y el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, han estado colaborando para el desarrollo del Plan Nacional de Transición a la TDT en el ámbito de nuestra Comunidad. Para ello se estableció un Convenio Marco de colaboración entre la Administración General del Estado, a través del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y la Junta de Andalucía para la realización de las actuaciones necesarias para cumplir con lo establecido en el Plan Nacional de Transición a la TDT, con el fin de alcanzar su objetivo último, que no es otro que el cese ordenado y progresivo de las emisiones de televisión con tecnología analógica y su total sustitución por emisiones basadas en tecnología digital que garantizara el tránsito pleno antes del 3 de abril de 2010”*. A tal efecto, nos informaban de las áreas en que se habían centrado las actuaciones mencionadas, así como las iniciativas desarrolladas en relación con la extensión de la cobertura digital.

Por último, en lo que respecta a la mejora de la señal de la TDT en la provincia de Cádiz, nos hacían una relación de aquellas actuaciones que se habían llevado a cabo por la acción directa de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia o sobre las cuales se tenía un conocimiento cercano de su aplicación e impacto. Como quiera que venían ampliamente explicadas, destacamos que se concluía diciendo que *“Adicionalmente a todas las actuaciones comentadas se han llevado a cabo labores de comprobación de los niveles de señal, atención a incidencias y consultas e identificación de zonas de sombra, De esta forma, se puede concluir que en la actualidad la recepción de la señal de TDT en la costa atlántica de Cádiz es correcta, no disponiendo de ningún registro de incidencias o reclamaciones en los últimos meses que hagan necesaria una nueva intervención”*.

A la vista de esta respuesta, entendimos que no eran necesarias nuevas actuaciones por nuestra parte por cuanto, en primer lugar, la competencia exclusiva en materia de telecomunicaciones corresponde al Estado, de forma que cualquier eventual irregularidad que pudiera cometer habría de ser supervisada por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, que es el competente para ello; y, en segundo lugar, había que tener en cuenta que por vía de colaboración entre el Estado y la Comunidad Autónoma de Andalucía, se habían llevado a cabo actuaciones encaminadas para cumplir con lo establecido en el Plan Nacional de Transición a la TDT y, en concreto, en la zona de la costa atlántica de Cádiz, en la que, al parecer, el problema estaría en vías de solución, con lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### **2. 4. Protección de datos de carácter personal.**

La **queja 09/5571** la presentó el Teniente Alcalde Delegado de Régimen Interior del Ayuntamiento de Cádiz por la falta de colaboración de distintos órganos de la Comunidad Autónoma de Andalucía a la hora de facilitarle datos que permitieran la puesta al día del padrón municipal de habitantes incluyendo a posibles residentes en el municipio de Cádiz que no estuvieran empadronados, incumpliendo con ello una obligación legal.

La negativa a facilitar esta información, según se desprendía de la documentación aportada por el reclamante, se basaría en que facilitar los datos personales

de quienes residen en las viviendas que se mencionan citan en el escrito de la Administración Municipal, vulneraría la legislación sobre protección de datos.

Sin embargo, esta Institución entendía que la solicitud de que se facilitaran datos para la elaboración, comprobación o rectificación del Padrón Municipal tiene por objeto el que el Ayuntamiento pueda cumplir con una obligación legal y exigir el cumplimiento de un deber legal ciudadano por lo que, en tal caso, estimamos que la Administración Autonómica debía colaborar con esa finalidad, facilitando esta información.

Ello, a tenor de lo previsto en el art. 11 de la Ley 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en relación con el art. 10.2 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprobó su Reglamento de desarrollo, y art. 17 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, así como los arts. 62.1 y 69.1 del Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales. Por ello, admitimos a trámite la queja e interesamos el preceptivo informe tanto de las Delegaciones Provinciales de las, entonces, Consejerías de Vivienda y Ordenación del Territorio y de Economía y Hacienda en Cádiz.

Con objeto de poder relatar adecuadamente las actuaciones que esta Institución realizó, vamos a resumir las respuestas que recibimos por organismos:

- Delegación Provincial de la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio

La Delegación no cedió los datos de carácter personal de los adjudicatarios de viviendas protegidas (nombre, apellidos, DNI y domicilio) pues los datos que solicitaban eran de todos los adjudicatarios, sin mencionar el programa, el tipo de viviendas protegidas o cualquier otro dato que pudiera individualizar la información. La finalidad que pretendía el Ayuntamiento era asegurar el deber de toda persona de inscribirse en el padrón de habitantes del municipio, que la Delegación consideraba que ya se cumplía a tenor de las obligaciones que deben asumir los adjudicatarios de viviendas protegidas conforme a los arts. 2 y 5 de Reglamento de Viviendas Protegidas de Andalucía y en desarrollo de determinadas disposiciones de la Ley 13/2005, de 11 de Diciembre, de medidas en materia de Vivienda protegida y suelo.

Además, si se facilitaban estos datos se conculcaba, siempre a juicio de la Delegación, la Orden de 17 de Abril de 2006, por la que se crean, modifican y suprimen ficheros automatizados de datos de carácter personal gestionados por la Consejería de Obras Públicas y Transportes, que en su art. 4 establece que los datos excluidos de cesión son «los datos de identificación personal contenidos en ellos, en los términos previstos en los arts. 11 y 21 de la Ley Orgánica 15/1999». Entre estos ficheros contenidos en el Anexo I de la mencionada Orden se incluía el de “Gestión de Vivienda Protegida, Rehabilitación y Fomento del Alquiler”, pero que en base a la Disposición Adicional Única de la Orden de 26 de Diciembre de 2007, los datos contenidos en el mencionado fichero debían ser cedidos por el Ministerio de Vivienda y la Consejería de Economía y Hacienda.

Además, al tratarse de datos de carácter personal, debían ser cedidos mediante consentimiento del titular de los datos.

En todo caso, la Delegación facilitó al Ayuntamiento los datos sobre los expedientes de viviendas de protección oficial, promotores y dirección de los mismos, que, a juicio de la Delegación, hubieran sido suficientes para la realización de las actuaciones

inspectoras pretendidas por la entidad local, máxime cuando los datos interesados estuvieron a disposición del Ayuntamiento “*en el momento en que las listas de adjudicatarios se sometieron a información pública*” en los tabloneros legalmente previstos.

- En cuanto a la Consejería de Economía y Hacienda, la que nos respondió fue la Dirección General de Financiación y Tributos indicándonos que los datos solicitados por el Ayuntamiento obraban en su poder en base al art. 1 de la Ley 8/1997, de 23 de Diciembre, por la que se aprueban medidas en materia tributaria, presupuestaria, de empresas de la Junta y otras entidades, y la Instrucción de 15 de Septiembre de 2003 de la Dirección General de Tesorería y Política Financiera.

Los datos personales estaban incorporados al fichero “Censo de Clientes”, contemplado en la Orden de 31 de Julio de 2008. Igual que la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, entendían que para facilitar los datos personales al Ayuntamiento debía haber un consentimiento previo de los interesados. Para la Dirección General, se trataría de una cesión de datos personales y no existía consentimiento expreso de los interesados, la cesión no estaba autorizada por una norma con rango de Ley o comunitaria y las normas de la Consejería sobre cesión de datos sólo preveían la cesión de los datos a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, según el convenio establecido de intercambio de información.

- Esta Institución, después de conocer la posición de ambas Consejerías, también solicitó informe a la Agencia de Protección de Datos sobre el particular que concluía lo siguiente:

*“... podemos concluir que dado que la inscripción en el Padrón es obligatoria y que el Ayuntamiento debe de realizar cuantas actuaciones sean necesarias para actualizar el padrón, incluso se prevé que se tramite el alta de oficio por el propio Ayuntamiento, las cesiones de datos requeridas a los distintos organismos son cesiones amparadas por el art. 11.2.a) de la Ley Orgánica 15/1999, y el art. 10.2.a) del Reglamento de desarrollo de la misma, en conexión con el artículo 17.2 de la Ley 7/1985 de Bases del Régimen Local y los artículos 62.1 y 73 del Real Decreto 1690/1986, de 11 de Julio.*

*No obstante la petición de información debe de respetar el principio de proporcionalidad, piedra angular en protección de datos que se recoge en el artículo 4.1 de la Ley Orgánica 15/1999 “Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”. Por ello, los únicos datos que pueden solicitar son el nombre, apellidos, DNI y domicilio, a los efectos de tramitar el alta de oficio”.*

- En cuanto al Ayuntamiento de Cádiz, al que dimos traslado de la información que habíamos recibido de la Junta de Andalucía, con objeto de que presentara las alegaciones y consideraciones que creyera oportunas, nos comunicó, además de relatarnos las diferentes actuaciones que había realizado con las dos Delegaciones Provinciales afectadas, que, en cuanto a la Consejería de Vivienda y Ordenación del Territorio, que ante la negativa de facilitarle la información –por los mismos motivos que nos habían indicado desde la Delegación Provincial a la Institución-, el Ayuntamiento estaba efectuando la revisión de los datos del Padrón Municipal para que fueran coincidentes con la realidad

poblacional del municipio y no tenían inconveniente en que la Delegación Provincial solicitara a los interesados la cesión de los datos personales demandados por el Ayuntamiento.

Respecto a la Consejería de Economía y Hacienda, a la que habían solicitado los datos de los arrendatarios de vivienda e insistían en el que Ayuntamiento había solicitado colaboración de la Consejería en virtud del art. 4 de la Ley 30/1992, de 30 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que –siempre según el Ayuntamiento- la Consejería rechazaba con el “escudo *«teóricamente» protector del literal de los dos artículos de la Ley de Protección de Datos»*, aunque el Ayuntamiento era consciente de que los datos debían entregarse con todas las garantías para sus titulares, pero poniendo en marcha los mecanismos para que fueran cedidos al Ayuntamiento en el ejercicio de sus competencias propias y que estos mecanismos legales de garantía ya existían (solicitando el consentimiento de los afectos, firma de convenios específicos interadministrativos u otro que pudiera considerarse adecuado).

Por ello, consideraban que no era el ánimo de las Consejerías cumplir con lo que preceptúa la citada Ley 30/1992, como, por ejemplo, sí se hacía con la Agencia Estatal de Administración Tributaria o, el Ayuntamiento en su colaboración con la Delegación Provincial de la Consejería de Educación para los procesos de escolarización anuales, en los que sí se permitía que el Ayuntamiento cediera los datos padronales de los menores para programar la correcta escolarización.

Llegados este punto y después de estudiar toda la documentación existente en el expediente de queja, esta Institución trasladó sus valoraciones tanto a la, ya actual, Delegación Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de Cádiz, como a la Dirección General de Financiación y Tributos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública:

1. Consideramos que la petición realizada por el Ayuntamiento de Cádiz tenía por objeto facilitar el cumplimiento de la obligación legal que le impone el art. 17 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (en lo sucesivo, LRBRL), cuyo inciso primero del apartado primero señala que «La formación, mantenimiento, revisión y custodia del Padrón municipal corresponde al Ayuntamiento, de acuerdo con lo que establezca la legislación del Estado». Asimismo, según el apartado segundo del citado artículo 17, «Los Ayuntamientos realizarán las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus Padrones de modo que los datos contenidos en éstos concuerden con la realidad».

Esto es, el Ayuntamiento de Cádiz tiene la obligación legal de mantener actualizado su Padrón Municipal, debiendo acometer para ello las actuaciones y operaciones que resulten necesarias. Hasta tal punto ello es así que el inciso segundo del apartado segundo del artículo 17 de la citada LRBRL prevé que «Si un Ayuntamiento no llevara a cabo dichas actuaciones, el Instituto Nacional de Estadística, previo informe del Consejo de Empadronamiento, podrá requerirle previamente concretando la inactividad, y si fuere rechazado, sin perjuicio de los recursos jurisdiccionales que procedan, podrá acudir a la ejecución sustitutoria prevista en el artículo 60 de la presente Ley».

Este requisito, depuración y actualización de los datos del Padrón guarda una clara conexión con el principio de calidad de los datos, consagrado en el artículo 4 de la Ley

Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD). Así, en base a lo establecido en los apartados tres y cuatro de dicho precepto, los datos deben ser exactos y puestos al día, de forma que si en algún momento fueran inexactos o incompletos deberán ser cancelados y sustituidos de oficio por los correspondientes datos rectificados o completados.

En el mismo sentido que el mencionado art. 17.2 LRBRL se pronuncian los arts. 62.1, 73 y 77 del Real Decreto 1690/1986, de 11 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación de las Entidades Locales.

2. Considerábamos que la inscripción como residente en el Padrón Municipal de Habitantes posee una trascendencia pública enorme, tanto desde el punto de vista de la financiación de los Ayuntamientos, como a la hora de definir las necesidades de la ciudadanía en relación con el diseño y alcance de las distintas políticas sectoriales de las Administraciones Públicas, estatales, autonómicas y locales (políticas educativas, sanitarias, sociales, de transporte, etc.).

3. Considerábamos también que, al mismo tiempo, es preciso recordar que el modelo constitucional y estatutario de organización y distribución territorial de poder se ha configurado enmarcado en determinados principios, entre los que, en el caso que nos ocupa, es preciso destacar los de cooperación y coordinación entre las distintas Administraciones Públicas.

Basta para ello recordar las previsiones del art. 103.1 de la Constitución, o la propia Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, cuando en su art. 89.2 establece que «La Administración de la Comunidad Autónoma y las Administraciones locales ajustarán sus relaciones a los principios de información mutua, coordinación, colaboración y respeto a los ámbitos competenciales correspondientes determinados en el presente Estatuto, en la legislación básica del Estado y en la normativa autonómica de desarrollo, con plena observancia de la garantía institucional de la autonomía local reconocida por la Constitución y por la Carta Europea de la Autonomía Local».

En el mismo sentido, el art. 90 del Estatuto, bajo la rúbrica de “*Principios de organización territorial*”, establece que «La organización territorial de Andalucía se regirá por los principios de autonomía, responsabilidad, cooperación, desconcentración, descentralización, subsidiariedad, coordinación, suficiencia financiera y lealtad institucional».

La propia LRBRL, consciente sin duda de la imperiosa necesidad de que para llevar a cabo un fin de interés general o público es imprescindible que colaboren, no obstante en sus respectivos ámbitos competenciales, distintas Administraciones Públicas, establece en su art. 10 que:

«1. La Administración Local y las demás Administraciones Públicas ajustarán sus relaciones recíprocas a los deberes de información mutua, colaboración, coordinación y respeto a los ámbitos competenciales respectivos.

2. Procederá la coordinación de las competencias de las entidades locales entre sí y, especialmente, con las de las restantes Administraciones Públicas, cuando las actividades o los servicios locales trasciendan el interés propio de las correspondientes entidades, incidan o condicionen relevantemente

los de dichas Administraciones o sean concurrentes o complementarios de los de éstas».

Ese mismo principio de colaboración entre Administraciones Públicas está presente en el art. 4 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece en sus apartado 1 lo siguiente:

«1. Las Administraciones públicas actúan y se relacionan de acuerdo con el principio de lealtad institucional y, en consecuencia, deberán:

a) Respetar el ejercicio legítimo por las otras Administraciones de sus competencias.

b) Ponderar, en el ejercicio de las competencias propias, la totalidad de los intereses públicos implicados y, en concreto, aquellos cuya gestión esté encomendada a las otras Administraciones».

Este mismo precepto, en sus apartados 3 y 4, prevé que:

«3. La asistencia y cooperación requerida sólo podrá negarse cuando el ente del que se solicita no esté facultado para prestarla, no disponga de medios suficientes para ello o cuando, de hacerlo, causara un perjuicio grave a los intereses cuya tutela tiene encomendada o al cumplimiento de sus propias funciones. La negativa a prestar la asistencia se comunicará motivadamente a la Administración solicitante.

4. La Administración General del Estado, las de las Comunidades Autónomas y las Entidades que integran la Administración Local deberán colaborar y auxiliarse para aquellas ejecuciones de sus actos que hayan de realizarse fuera de sus respectivos ámbitos territoriales de competencias».

Finalmente, el art. 44 del Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo) establece que «Todas las actuaciones de las Administraciones andaluzas en materia competencial se regirán por los principios de eficacia, proximidad y coordinación entre las Administraciones responsables».

4. Considerábamos que la información, además, era de interés si se consideraba que en el Régimen Jurídico de las Viviendas Protegidas, constituía, por un lado, una infracción muy grave [art. 20.e) Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de Medidas para la vivienda protegida y el suelo] no destinar a domicilio habitual y permanente o mantener deshabitadas sin causa justificada durante un plazo superior a tres meses las viviendas protegidas; y, por otro lado, constituye una causa de desahucio administrativo, a tenor de lo establecido en el art. 15.2.c) de la citada Ley 13/2005, de 11 de Noviembre, no destinar la vivienda a domicilio habitual y permanente sin haber obtenido la preceptiva autorización administrativa.

Ello hacía presumir que quienes ocupan las viviendas protegidas sobre las que se interesaba la información, al menos en la inmensa mayoría de los casos eran residentes en el municipio, por lo que la información que se interesaba era importante para que el

Ayuntamiento pudiera cumplir con sus obligaciones legales y exigirlas, al mismo tiempo, a la ciudadanía.

5. Considerábamos, de acuerdo con todo ello, que la información interesada por el Ayuntamiento de Cádiz era perfectamente encuadrable dentro del supuesto contemplado en el art. 11.2.a) LOPD, que establece una excepción al principio general de prohibición de cesión de datos contemplado en su apartado 1 sin consentimiento de los interesados, y es ésta la de que:

«2. El consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso:

a) Cuando la cesión esté autorizada en una Ley».

En tales supuestos entendíamos que se respetaba completamente el contenido esencial del art. 18.1 CE.

Esta excepción contemplada en la Ley y recogida en la Sentencia del Tribunal Constitucional 292/2000, de 30 de Noviembre, entendemos está plenamente justificada en el caso que nos ocupa, siendo así que la información que se interesa permitirá al Ayuntamiento para cumplir con sus obligaciones, en lo que al Padrón Municipal de Habitantes se refiere, instar a que voluntariamente, o de oficio, se inscriban en el Padrón Municipal de Habitantes de la ciudad de Cádiz quienes, vulnerando las normas reguladoras del Padrón, no lo han hecho todavía pese a residir habitualmente en este municipio.

Sin perjuicio de todo ello, el Ayuntamiento, a través del escrito del Primer Teniente de Alcalde, nos dijo lo siguiente:

*“... el Ayuntamiento de Cádiz, que está efectuando la revisión de los datos del Padrón Municipal de Habitantes para que sean coincidentes con la realidad poblacional de su término municipal, como le ordena la Ley de Bases de Régimen Local, -precisamente para poder, entre otras funciones, servir a todas la Administraciones Públicas con competencia en dicho término cuando necesiten los datos de vecindad de sus administrados en el seno de los expedientes administrativos que en ejercicio de su propias competencias gestionan-, no tiene ningún inconveniente en que por parte de la Delegación Provincial de Cádiz se proceda con carácter previo a la remisión de los datos solicitados, a la comunicación a los afectados de que sus datos personales (DNI, apellidos y nombre, y domicilio) van a ser cedidos al Excmo. Ayuntamiento de Cádiz a los efectos de comprobación padronal; de manera que aquellos que tengan inconveniente lo hagan expreso, y el resto se comunique a la Oficina Municipal del Padrón de Habitantes de la ciudad de Cádiz, tal y como se tiene solicitado, cumpliendo así el fundamental mandato del artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.*

Por todo ello, y teniendo en cuenta que esta Institución entendía que la información interesada -relativa a la obtención de datos, concretamente “nombre, apellidos y domicilio de los propietarios y arrendatarios de viviendas protegidas”- era necesaria y proporcional para la consecución del fin legal que se pretendía y ajustada a derecho, al ampararse en el supuesto previsto en el art. 11.2.a) LOPD y, por ello, formulamos a la Delegada Provincial de la Consejería de Obras Públicas y Vivienda de Cádiz y a la Directora

General de Financiación y Tributos **Recordatorio** del deber legal de observar el contenido de los arts. 103.1 de la Constitución; 89.2 y 90 de la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como de los arts. 10.1 LRBRL, y 4 de la Ley 30/1992, de 30 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con lo previsto en los arts. 16 y 17 LRBRL y 62.1, 73 y 77 del Real Decreto 1690/1986, de 11 de Julio, por el que se aprobó el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, así como el art. 11.2.a) LOPD, en relación con las normas y preceptos citados.

También formulamos **Recomendación** con objeto de que se dieran las instrucciones oportunas para que, a la mayor brevedad posible y previos los trámites que fueran procedentes, se facilitaran los datos que poseyeran y que hubieran sido interesados por el Ayuntamiento de Cádiz para el exclusivo fin de actualizar el Padrón Municipal de Habitantes, y que se concretaban, según la información que se desprendía del expediente de queja a los siguientes: nombre, apellidos, DNI y domicilio de los adjudicatarios de viviendas protegidas sometidas a su tutela y control, ya sean en régimen de propiedad o de alquiler.

Como respuesta, la Dirección General de Financiación y Tributos nos comunicó que sostenía el criterio plasmado en la respuesta que sirvió de base a nuestra resolución, por lo que entendimos que la misma no había sido respondida.

En cuanto a la Delegación Provincial, nos contestó que los datos no podía cederlos por que conculcaría la Orden de 17 de Abril de 2006 y el art. 21 de la Ley de Protección de Datos, y nos citaban la STC 292/2000, de 30 de Noviembre, que establecía que sólo podían cederse los datos personales para su tratamiento posterior con fines históricos, científicos o estadísticos. Por ello, consideraban que no podían atender la petición del Ayuntamiento. Volvía a considerar que el Ayuntamiento tuvo acceso a esos datos a través de las listas de adjudicatarios y en cuanto al principio de cooperación invocado con por el Ayuntamiento, tenía unas limitaciones (para lo que citaban la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, Sala de lo Contencioso Administrativo, de 23 de Abril de 2007).

En los términos en que formuló la petición el Ayuntamiento podían quedar afectados datos del sujeto sobre los que el Ayuntamiento no había alegado tener interés alguno y, además, el Ayuntamiento no ostentaba la consideración de perjudicado puesto que su obligación era llevar las actuaciones relativas al Padrón Municipal y desarrollar los instrumentos precisos para ello.

A la vista de esta respuesta y como cierre de la queja al considerar que la resolución no se había aceptado por discrepancias técnicas, comunicamos a la Delegación Provincial lo siguiente:

*“A la vista del contenido de este escrito, esta Institución entiende que, en lo que concierne a los puntos 1º y 2º del mismo, la posible ilegalidad que supondría facilitar los datos solicitados por el Ayuntamiento, no se dan argumentos que desvirtúen la posición mantenida por esta Institución, al entender que el mantenimiento del Padrón Municipal de Habitantes constituye una obligación legal, que tiene bastante que ver con la necesidad de mantener la calidad de los datos que deben figurar en el mismo y que existe una obligación de cooperación entre las Administraciones Públicas para la consecución de*

*determinados intereses generales o públicos entre los cuales, desde luego, por los motivos mencionados en su día, estaría la elaboración y mantenimiento en condiciones de veracidad y fiabilidad de los datos del Padrón Municipal de habitantes.*

*En relación con lo expuesto en el punto 3º del escrito, entendemos que el hecho de que estos datos en su día fueron públicos, no sólo no libera a esa Administración de la obligación de colaborar con el Ayuntamiento, sino que incluso podría ser un motivo más para facilitar esa ayuda. Ello, por cuanto dentro del marco jurídico que hemos considerado habilitante para que se establezca esa colaboración, que se niega al Ayuntamiento, siempre sería más factible, aún si cabe, facilitar esa información, si los datos se habían hecho públicos durante un tiempo; lo que, por otra parte, no necesariamente tiene que implicar que el Ayuntamiento los conozca. Pero es que, además, aún conociéndolos por su publicación, ello no tiene porque suponer el que, sin ser la Administración que custodia tales datos, pueda utilizarlos y aún más tratarlos sin la autorización de la Administración Autonómica responsable del archivo y de que, en su caso, se los facilite la información contenida en el para una finalidad determinada.*

*Así las cosas, si fuera ilegal la utilización de la información requerida para el fin previsto (criterio que por todo lo expuesto en nuestro anterior escrito no compartimos), sería indiferente, desde la perspectiva de los derechos de protección de datos de los ciudadanos, el que los datos para actualizar el Padrón se hubieran obtenido de la lista de adjudicatarios publicada por esa Delegación Provincial o de la cesión realizada por esa Delegación Provincial. La única diferencia es que en el primer caso esa Delegación estaría exenta de responsabilidad, mientras que en el segundo hubiera sido un colaborador de la vulneración de los derechos de protección de datos de la ciudadanía por parte del Ayuntamiento. Por ello, nos ha sorprendido lo manifestado en este punto de su escrito, cuando parecía, por su anterior informe, que la preocupación que manifestaba esa Delegación Provincial se centraba en la posible vulneración de los derechos de la ciudadanía que se puede producir con el acceso y uso de esta información por parte del Ayuntamiento.*

*Aún en el supuesto de que el Ayuntamiento hubiera accedido a esa información por la mencionada vía y sin consentimiento de la Administración Autonómica utilizara estos datos para determinados fines municipales, es lo cierto, como en esa Delegación Provincial conocen perfectamente, que las listas de adjudicaciones de viviendas de promoción pública no garantizan, transcurrido un tiempo desde su publicación, el que las personas residentes en estas viviendas sean las mismas que aparecieron como adjudicatarios en su día.*

*Esto no sólo por los cambios que se producen con autorización de la Administración titular de las viviendas, sino por los que, desgraciadamente, con frecuencia, tienen lugar en estas viviendas sin autorización de la Consejería. Por ello, la información actualizada de los residentes en estas viviendas no es un dato al que fácilmente pueda acceder el Ayuntamiento, aunque sí debe poseerlo, a través de las inspecciones periódicas, la Administración titular de las mismas o que debe ejercer las funciones de tutela y control sobre ellas.*

*Respecto de lo manifestado en el punto 4, queda ampliamente contestado en nuestro escrito anterior sobre justificación del principio de cooperación en aras al cumplimiento de una obligación legal por parte de las administraciones públicas.*

*En lo que concierne al punto núm. 5 de su escrito debemos entender que, con independencia de la existencia de distintas figuras de viviendas de protección oficial, o de que usted considera que el Ayuntamiento pretende conocer el domicilio anterior facilitado por los adjudicatarios, la petición de informe del Ayuntamiento es fácil de entender en el sentido de que lo que desea obtener son los datos que esa Delegación posea sobre nombre, apellidos, DNI y domicilios de adjudicatarios de viviendas protegidas para poder realizar gestiones destinadas a actualizar el Padrón Municipal de Habitantes. Por tanto, son claros los datos que se solicitan y su finalidad, sin perjuicio de que se pueda hacer las precisiones que se estimen necesarias sobre la información interesada.*

*En todo caso el Ayuntamiento ha manifestado tal y como usted conoce que “...el Ayuntamiento de Cádiz, que está efectuando la revisión de los datos del Padrón Municipal de Habitantes para que sean coincidentes con la realidad poblacional de su término municipal, como le ordena la Ley de Bases de Régimen Local, -precisamente para poder, entre otras funciones, servir a todas la Administraciones Públicas con competencia en dicho término cuando necesiten los datos de vecindad de sus administrados en el seno de los expedientes administrativos que en ejercicio de su propias competencias gestionan-, no tiene ningún inconveniente en que por parte de la Delegación Provincial de Cádiz se proceda con carácter previo a la remisión de los datos solicitados, a la comunicación a los afectados de que sus datos personales (DNI, apellidos y nombre, y domicilio) van a ser cedidos al Excmo. Ayuntamiento de Cádiz a los efectos de comprobación padronal; de manera que aquellos que tengan inconveniente lo hagan expreso, y el resto se comunique a la Oficina Municipal del Padrón de Habitantes de la ciudad de Cádiz, tal y como se tiene solicitado, cumpliendo así el fundamental mandato del artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.”*

*Respecto de lo manifestado en el punto 6º, no podemos compartirlo, pues si el Ayuntamiento ha solicitado esa información es porque no posee los instrumentos propios precisos para acceder a la misma y lo que hace es solicitar una colaboración que no supone una gran carga de trabajo para la Administración Autonómica para alcanzar una finalidad pública. Todos sabemos que existe un alto porcentaje de la población que se niega a cumplir con su obligación de empadronamiento (a veces, sea situado en torno al 8% de la población) y no es difícil entender lo que supondría para los ayuntamientos de las grandes poblaciones de Andalucía pretender dar de alta de oficio tras realizar una inspección “in situ” y tramitar todo el procedimiento previsto con este fin respecto de todos y cada uno de los no empadronados.*

*Por ello, la idea de obtener una información sobre posible ciudadanos que podrían estar obligados a empadronarse y recordarles sus obligaciones en este sentido con objeto de que voluntariamente se den de alta en el padrón*

*municipal de habitantes o, en su caso, excepcionalmente, a través de un expediente de oficio incoado con esa finalidad, no nos parece que sea una manera de actuar inadecuada.*

*En todo caso, creemos que al no haber podido acceder a esta información, no sólo ha resultado perjudicado el Ayuntamiento de Cádiz, sino también el resto de las Administraciones Públicas, entre ellas la Autonómica y, desde luego, la ciudadanía, pues del incumplimiento de la obligación de empadronarse se derivan una serie de consecuencias muy negativas para los intereses públicos tal y como ya manifestamos en nuestro anterior escrito”.*

Otro de los asuntos que consideramos dignos de mención en relación con el derecho a la protección de datos de carácter personal es el analizado en la **queja 09/2953**. En ella, la parte afectada señalaba que había utilizado la herramienta electrónica para la formulación de sugerencias, puesta a disposición de la ciudadanía por parte del Ayuntamiento de Málaga, al objeto de informar acerca de la existencia de un peligro en la vía pública derivado del mal estado de conservación de un inmueble, y que el Consistorio había informado al titular del referido inmueble acerca de la queja presentada y de su autoría. Asimismo, significaba que en la web en la que se alojaba la herramienta en cuestión se ofrecía el siguiente aviso legal:

*"El servicio de Trámites por Internet que ofrece el Ayuntamiento de Málaga requiere de sus usuarios datos de carácter personal, para poder llevar a cabo las gestiones (tramitaciones) que el propio solicitante inicia. Vd. presta su consentimiento expreso para poder llevar a cabo los mismos para estas finalidades. Este Ayuntamiento cumple las condiciones de seguridad y confidencialidad exigidas por la legislación vigente en cada caso ..."*

Tras admitir a trámite la queja, solicitamos informe al citado Ayuntamiento de Málaga sobre las cuestiones expuestas por la parte afectada.

Una vez analizada la respuesta proporcionada por el Consistorio, y en ejercicio de la función tuitiva encomendada por el art. 128 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, este Comisionado del Parlamento de Andalucía formuló resolución a través de la cual se arguyó la improcedencia de la cesión de datos llevada a cabo por la Entidad Local al no resultar amparada por una Ley ni contar con el consentimiento del afectado.

A tal efecto, se trajo a colación el informe número 0214/2009 del Gabinete Jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos, en el que igualmente se cita otro anterior elaborado el 25 de Julio de 2007, así como lo reglado en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, puesto en relación con los artículos 31, 35 y 61 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y con el artículo 11 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

En consecuencia, se dirigió al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Málaga **Recordatorio** de los deberes legales contenidos en los preceptos reseñados y **Recomendación** en aras de que, en lo sucesivo, se evitara llevar a cabo cesiones de datos en aquellos supuestos en los que la comunicación de la información no resultase autorizada

por el ordenamiento jurídico ni consentida por las personas afectadas. Esta resolución obtuvo, finalmente, la aceptación expresa del Consistorio.

## **2. 5. La Administración electrónica.**

En cuanto a las quejas tramitadas a instancia de parte, en este año, hemos tenido ocasión de analizar el hecho de que por las Administraciones Locales, en concreto por los Ayuntamientos, se suministre información a la ciudadanía por distintos medios de comunicación como parte del servicio que se presta a la misma, en lo referente al ejercicio de las competencias municipales previstas en el artículo 25 de la Ley reguladora de Bases de Régimen Local, incardinándose tales actuaciones en las previsiones legales de los artículos 69.1 y 71.3 del citado texto normativo, en cuanto que disponen que las Corporaciones Locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local, debiendo impulsar los municipios, especialmente, la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con su vecindad.

Así, en la **queja 09/874** el interesado exponía que era usuario del Servicio de Información Telefónica al ciudadano a través de SMS a su teléfono móvil, implantado por el Ayuntamiento de Espartinas. El servicio ofrecía la posibilidad de recibir por esa vía información administrativa de carácter general relacionada con las actividades organizadas por el Ayuntamiento, plazos para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y demás información de interés ciudadano.

Según expresaba, en los últimos tiempos este servicio se estaba utilizando para enviar información más de carácter político divulgativo que administrativa, y ponía como ejemplo los dos últimos mensajes SMS que había recibido en su teléfono móvil: *“Tu ayuntamiento te informa de los maltratos de la Junta a Espartinas”*: 2. *La Junta nos niega la construcción del Instituto de Bachiller*. *“La Junta de Andalucía no nos autoriza más farmacias en el municipio”*.

Después de múltiples y variadas actuaciones en el expediente, y más de un año desde que iniciamos la queja, se nos envió escrito de respuesta por parte de dicha Administración Municipal mediante el que nos decía que el servicio que prestaban a la ciudadanía a través de SMS, era de contenido divulgativo sobre las actuaciones que se realizaban desde la Corporación, haciéndoles partícipes de la realidad constatable, contrastable, demostrable y palmaria que vivían para, a continuación, explicar el contenido de los mensajes, mediante el relato de la problemática de fondo a la que aludían los mismos.

Tras dar traslado de su contenido al interesado para oír alegaciones, por el mismo se nos envió escrito mediante el que nos decía que desde que presentó su queja no recordaba haber recibido mensaje *“informativo o divulgativo”* alguno a través de SMS, desconociendo si era sólo a él a quién habían dejando de enviarlos o era a toda la ciudadanía que antes venía recibiendo.

Añadía el compareciente que todo el análisis que se efectuaba en la respuesta sobre los mensajes y respecto de su queja, tenía un claro matiz de discusión política entre el partido que gobernaba la localidad y la Junta de Andalucía, y que los mensajes que enviaban eran de un marcado carácter político. A la vista de la información obrante en el

expediente de queja, estimamos oportuno trasladar al Ayuntamiento de Espartinas una serie de consideraciones.

En primer lugar, respecto al hecho de que se suministrase información a la ciudadanía por distintos medios de comunicación, nada teníamos que decir como parte del servicio a los ciudadanos y ciudadanas, en lo referente al ejercicio de las competencias municipales previstas en el artículo 25 de la Ley reguladora de Bases de Régimen Local; es más, ello se incardinaría en las previsiones legales de los artículos 69.1 y 71.3 del citado texto normativo, en cuanto que disponen que las Corporaciones Locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local, debiendo impulsar los municipios, especialmente, la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con su vecindad.

No obstante, en el caso que nos ocupaba, la información a la que se refería el interesado en su queja, no parecía que se circunscribiera, «*strictu sensu*», a informar sobre servicios y/o competencias locales, ya que se realizó en unos términos que conllevaban deteriorar la imagen de la Junta de Andalucía, lo que se infería de la terminología utilizada (maltrato), en relación a la no atención de unas concretas pretensiones de la Corporación Municipal.

En este sentido, era necesario resaltar que no se informaba, al mismo tiempo, a la ciudadanía, de la motivación que los organismos competentes de la Junta de Andalucía hubieran esgrimido para no acceder o conceder lo solicitado, ni sobre la reglamentación o criterios que fueran de aplicación que se consideraran vulnerados por la administración Municipal, derivados del proceder de los organismos autonómicos.

Es por ello que consideramos que el adjetivo utilizado y la falta de información sobre la motivación esgrimida por los organismos autonómicos competentes, suponían que la información que se dio, en los términos expuestos en la queja, con cargo al presupuesto municipal, no tenía la apariencia de objetividad, imparcialidad, transparencia y lealtad institucional que han de tener las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas.

En este punto trajimos a colación lo previsto en el artículo 2 Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, pues en él se establece que la utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios: h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

Por otra parte, es en los artículos 2 y 4 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas del Procedimiento Administrativo Común, en los que se prevé que las Administraciones Públicas, en sus relaciones con la ciudadanía, actúen de conformidad con los principios de transparencia y participación, y en lo que concierne a las relaciones con las otras Administraciones, deben llevarlas a cabo de acuerdo con el principio de lealtad institucional, lo cual implica respetar el ejercicio legítimo por las otras Administraciones de sus competencias propias y ponderar, en el ejercicio de las propias, la

totalidad de los intereses públicos implicados y, en concreto, aquellos cuya gestión esté encomendada a las otras Administraciones.

Finalmente, si quiera por analogía, hubimos de remitirnos a la Ley 6/2005, de 8 de Abril, reguladora de la Actividad Publicitaria de las Administraciones Públicas de Andalucía. Aunque esta Ley regula para la Junta de Andalucía y las Administraciones Locales Andaluzas, la actividad publicitaria que se lleven a cabo a través de contratos de publicidad, difusión y creación publicitaria y patrocinio, previstos en la Ley 34/1988, de 11 de Noviembre, General de Publicidad, no pudimos dejar de referirnos a ella, por cuanto podríamos cuestionarnos si el contenido de los mensajes a los que reiteradamente nos veníamos refiriendo, podría encuadrarse en algunas de las actividades publicitarias que la misma regulaba.

Así, en cuanto a su ámbito objetivo, se entendía como actividad publicitaria de las Administraciones Públicas, la dirigida, entre otras, a informar, con carácter general sobre los proyectos y resultados de la gestión pública (art. 3,i). En cuanto a los principios a los que ha de someterse la actividad publicitaria, ésta habrá de desarrollarse con respecto a los principios de igualdad, objetividad, veracidad e imparcialidad y en las actividades publicitarias no debe cuestionarse, implícita o explícitamente a otras instituciones, entidades o personas.

En consecuencia, consideramos oportuno formular **Recordatorio** del deber legal de observar los artículos 9 y 103.1 de la Constitución Española; artículos 69.1 y 71.3 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local; artículo 2, letra h) de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y artículos 2.5 y 4, apartados a) y b) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas del Procedimiento Administrativo Común, de 26 de Noviembre.

También formulamos **Recomendación** para que, en el futuro, esa Administración Municipal, se abstuviera de utilizar los medios de que disponía, financiados por toda la sociedad, para facilitar información a la ciudadanía sobre servicios de interés general, para otros fines más cercanos a la propaganda política destinada a deteriorar la imagen de los responsables públicos de otras Administraciones que a servir con objetividad los intereses generales, como exige el artículo 103.1 de la Constitución.

Por último, formulamos **Recomendación** en orden a que, de seguir prestándose por el Ayuntamiento el servicio de información general vía SMS y de seguir interesado el promovente de la queja en recibir el mismo por esta vía, se le restituyera en la posibilidad de utilización de este servicio, tal como manifestaba que hasta la fecha de presentación de su queja, venía disfrutando.

Como quiera que a la finalización del año 2010 la Corporación implicada no había contestado a esta resolución, procedimos, conforme a la posibilidad prevista en nuestra ley reguladora a incluir este expediente de queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

No obstante ello y ya en el año 2011, recibimos escrito del Ayuntamiento de Espartinas, mediante el que nos dice que desde hace un año no se presta el servicios de información ciudadana vía SMS, debido a diversas vicisitudes de índole económica y que por tanto no se está utilizando este tipo de servicio, sufragado por la ciudadanía.

Por lo que respecta a la otra cuestión debatida, el Ayuntamiento insiste en relatarnos algunos de los agravios comparativos que, a su juicio, cometen con su municipio, las Administraciones que no comparten signo político del Ayuntamiento en cuestión, para añadir a continuación que, por tal motivo, no aceptan la Resolución formulada.

Dado que el Ayuntamiento que nos ocupa, insiste en las cuestiones de fondo que, a nuestro juicio, no son otras que el considerar que a su municipio no se le otorgan por las Administraciones competentes, los equipamientos, servicios etc, que el mismo solicita, sin entrar a dar respuesta a una de la recomendaciones formuladas que, por nuestra parte, consideramos que atañe a la forma o manera de la que se informaba de estos hechos a la ciudadanía, por lo que hemos considerado que el Ayuntamiento, siendo posible una solución positiva, al menos, de cara el futuro, ésta no se ha conseguido, por lo que procede incluir esta queja en el Informe Anual, aunque en este caso sí se ha recibido respuesta.

En la **queja 09/4929**, cuya conclusión hemos culminado en el año 2010, la interesada ante un problema que le había acontecido con una empresa suministradora de gas a domicilio, relativo a la amenaza de corte del suministro, nos trasladaba que no era fácil ponerse en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Benalmádena, ya que en la página web no se informaba de fax, pues el que suministraban no se correspondía con la citada Oficina, ni el teléfono de contacto, ni tampoco del correo electrónico.

Tras solicitar informe a dicho Ayuntamiento, se recibió escrito de respuesta mediante el que se nos comunicaba que no había nada que corregir por cuanto que los datos eran correctos en su totalidad, lo cual se había comprobado a fin de confirmarlo, con el personal de la Dependencia de Informática.

Tras trasladar la información recibida a la interesada, por la misma se efectuaron alegaciones mediante las que nos decía que el acceso directo a la OMIC desde la página web de dicho Ayuntamiento, no existía, que tras navegar bastante por ella se encontraba un acceso por "Dependencias" y que se había añadido la dirección para mantener correo con esta Oficina pero que no sabía si funcionaba, porque no había tenido que utilizarla. Añadía la compareciente que los números de teléfono sí eran los mismos, pero que ninguno era directo y en los que nadie contestaba.

Continuaba diciéndonos que el horario de atención que se especificaba sí seguía siendo el mismo, de 11 a 2, lo que, a su juicio, era un poco alarmante dada la población del municipio y que a la encargada, cuando se iba de vacaciones, nadie la sustituía. Finalmente concretaba su queja en el mal funcionamiento de una Oficina que se suponía era la defensora de las personas consumidoras cuando tenían un problema y les urgía que le protegieran.

A la vista de la información obrante en el expediente de queja, hemos estimado oportuno formular también una serie de consideraciones:

En primer lugar, como en la queja anterior y respecto al hecho de que se suministre información a la ciudadanía por distintos medios de comunicación, nada teníamos que decir al respecto, en base a la normativa reguladora del Régimen Local.

En el caso que nos ocupa, el acceso a la información a la que se refería la interesada en su queja, se realizaba a través de la página web oficial del municipio de

Benalmádena, [www.benalmadena.com](http://www.benalmadena.com), en la que habíamos podido comprobar que era cierto que existe cierta dificultad para acceder a la misma, puesto que se realizaba a través de la ventana Ayuntamiento, llegando a la web del Ayuntamiento sede Electrónica, [www.benalmadena.es](http://www.benalmadena.es), y era una vez dentro de esta web, cuando a través de “DEPENDENCIAS”, aparecían los edificios municipales que albergaban los distintos servicios y unidades administrativas, debiéndose buscar entre los mismos la ubicación de la OMIC, que aparecía incardinada dentro del denominado “Centro de Formación Permanente”.

En este punto, hubimos de traer a colación lo previsto en el artículo 2 Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, pues en el se establece que la utilización de las tecnologías de la información tendrá las limitaciones establecidas por la Constitución y el resto del ordenamiento jurídico, respetando el pleno ejercicio por los ciudadanos de los derechos que tienen reconocidos, y ajustándose a los siguientes principios: c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran. h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

Por otra parte, si bien era cierto que la actual normativa sólo exigía la accesibilidad de las web públicas para las personas mayores y para las que padezcan discapacidad, según lo previsto en el artículo 5 del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones básicas de acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios de la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social, en el que se establecen los Criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet de las administraciones públicas o con financiación pública, lo cierto era, que el concepto amplio de accesibilidad web, se refería a la capacidad de acceso a la web y a sus contenidos por todas las personas, con independencia de la discapacidad que puedan padecer las mismas o que puedan derivarse de determinadas condiciones de uso, relativas a la tecnología o al medio ambiente. Este concepto está íntimamente relacionado con el de usabilidad, pues la accesibilidad no sólo implica facilitar el acceso a la página web y sus contenidos, sino también facilitar su uso. Así, los diseños web deben facilitar el uso y acceso fácil, rápido, manejable, comprensible, etc., a los diversos contenidos.

A la vista de todo ello, y con independencia de que no se observaba irregularidad en lo que atañía a la información que sobre la OMIC se suministraba en la página web del Ayuntamiento, al haberse completado la información, consideramos oportuno formular **Sugerencia** sobre la conveniencia de realizar una revisión de la página web del Ayuntamiento de Benalmádena, al objeto de que la información que se suministraba en la misma, especialmente, sobre los servicios más demandados por la ciudadanía, fuera más fácil de ser encontrada por sus usuarios.

Pues bien, este Ayuntamiento en su respuesta, nos comunicó que aceptaba la resolución formulada por esta Oficina y que en la línea de la aceptación de la Sugerencia, efectuarían un replanteo específico sobre la visibilidad de la información relativa a la Oficina

de las personas consumidoras, a la vista de lo cual dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

Finalmente y aunque no atañe propiamente a la administración electrónica, vamos a reseñar la **queja 10/0912**, en la que la persona compareciente manifestaba que el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) era el único, de una Comunidad Autónoma que no fuese uniprovincial, que incluía en todas y cada una de sus páginas, junto a la fecha, el nombre de la capital de la Comunidad.

Por tal motivo había formulado una petición, el 24 de Octubre de 2009 al amparo del artículo 6 de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de Noviembre, ante el Presidente de la Junta de Andalucía, por la que solicitaba expresamente la supresión del encabezado de todas y cada una de las páginas del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA) del término "Sevilla", por ser innecesario y carecer de justificación.

Había recibido contestación del Consejero de la Presidencia, de contenido desestimatorio para la exclusión del término en la versión impresa y, supuestamente estimatorio, para una futura versión digital que, al parecer, se iba a oficializar en breve plazo.

Consideraba el interesado que el Consejero de la Presidencia no estaba cumpliendo las normas que regulan los correspondientes procedimientos, ni estaba respetando los derechos que, en una democracia participativa, se reconoce a todos los ciudadanos por el artículo 23 de la Constitución, regulador del Derecho de Petición, que exige una contestación fundada de las peticiones que se formulen.

Admitida la queja a trámite y solicitado informe a la Consejería de Presidencia, tras varios requerimientos, nos envió escrito de respuesta mediante el que nos decía que había contestado a la misma solicitud del interesado, planteada al amparo del Derecho de Petición, basada en el informe emitido al respecto por el Servicio de Publicaciones y BOJA, de la citada Consejería, en el que se ponía de manifiesto que la tradicional inclusión del lugar de edición e impresión del Boletín, es una costumbre y que existían previsiones para la puesta en marcha de la edición digital del BOJA, lo que incluirá modificar las características de maquetación de sus páginas, para facilitar la lectura y accesibilidad de su contenido a personas con discapacidad y que sería en ese momento cuando se contemplaría la pretensión del interesado. En aquella fecha, efectuar tales actuaciones, suponía asumir unos costes en programas informáticos que entendían innecesarios en aquellos momentos.

Añadían que se iba a iniciar también el procedimiento correspondiente para la modificación del Decreto 205/1983, de 5 de octubre, por el que se aprobó el Reglamento del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía, a fin de dar cumplimiento, entre otras, a las medidas ya mencionadas.

A la vista de la respuesta recibida, dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja, al encontrarse el asunto planteado en vías de solución. No obstante, tenemos pensado, una vez transcurra un tiempo prudencial desde el cierre de la queja, llevar a cabo el seguimiento de la debida ejecución de las medidas anunciadas.

## 2. 6. Ayuntamientos y TIC.

Corresponde comenzar dando cuenta en este epígrafe de la tramitación de la **queja 09/1122**, promovida de oficio por la Institución sobre las Diputaciones Provinciales y los Municipios considerados de gran población (entonces), para supervisar si las citadas Entidades Locales estaban adoptando algunas de las medidas funcionales e instrumentales previstas por aplicación de lo establecido en la Disposición Adicional primera de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo concerniente a la organización, funcionamiento y régimen jurídico de los órganos colegiados de las Administraciones Públicas y a la adopción de acuerdos por los mismos.

Al respecto de la concretada parcela administrativa, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se habían convertido en un recurso material de extrema importancia y utilidad, permitiendo aumentar la participación y la información de la ciudadanía en general y, para tratar de salvar las dificultades para la válida constitución de tales órganos, aumentar la eficiencia de su funcionamiento, agilizando el mismo y reduciendo o simplificando los requisitos procedimentales «ad hoc» (acto de convocatoria, notificación de la misma, información sobre el orden del día, identificación de los miembros del órgano, desarrollo de la sesión y celebración de debates, votación y adopción de acuerdos, publicación de los mismos, etc).

Pretendíamos, por lo que a las Diputaciones Provinciales se refiere, conocer qué actuaciones se estuvieran llevando cabo en esa Administración o qué programas o aplicaciones se estuvieran implantando en las mismas los fines de lo establecido en la Disposición Adicional Primera, de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, citada, por lo que a su propia organización interna se refiere y, en ejercicio de las competencias que por aplicación de lo establecido en el Art. 36 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, le pudieran corresponder en cuanto a la cooperación, colaboración y ayuda técnica respecto de los Municipios de menor capacidad económica en la Provincia.

Por lo que hace a los Grandes Municipios, nuestra pretensión era similar o parecida, pues pretendíamos conocer qué actuaciones se están llevando a cabo en esa Administración o qué programas o aplicaciones se estén implantando en la misma a los fines de lo establecido en la Disposición Adicional Primera, de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, citada.

Así con tal finalidad y objetivo señalados, en la fecha indicada, el Defensor del Pueblo Andaluz cursó sus peticiones de informe a las Administraciones Locales siguientes:

- Diputaciones: Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla.

. Alcaldías-Presidencia de los siguientes Ayuntamientos: en la provincia de Almería, Almería y El Ejido; en Cádiz, Algeciras, Cádiz, Jerez de la Frontera, El Puerto de Santa María y San Fernando; en la provincias de Córdoba, Granada, Huelva, Jaén y Málaga, a los municipios capital de provincia y en la provincia de Sevilla, Dos Hermanas y Sevilla.

Nuestras peticiones de colaboración fueron atendidas, entendemos –dicho sea en forma generalizada- de modo correcto y, si tenemos en cuenta que se trataba de lograr

la respuesta de hasta 24 grandes Administraciones territoriales autónomas y distintas, podremos decir que en un plazo de tiempo razonable (unos cuatro meses).

En las respuestas recibidas las Diputaciones nos venían a decir lo que consta en el expediente tramitado al que nos remitimos en aras de la brevedad en la exposición.

Expuestos los antecedentes de hecho definidores de la situación y tras la recepción de los informes de referencia, formulábamos las siguientes Consideraciones:

*“Primera.- Funcionamiento de los Órganos Colegiados.*

*Al promover las presentes actuaciones hemos tomado la decisión de contribuir a la promoción del empleo de los nuevos cauces y canales tecnológicos, con objeto de que se solventen las potenciales dificultades e incidencias que la práctica cotidiana plantea respecto de los citados órganos colegiados correspondientes a las Entidades Locales: dificultades para integrar los quorums de asistencia; limitaciones de información y documentación respecto de los asuntos a incluir en el Orden del día; costes económicos para la celebración de las sesiones ordinarias y extraordinarias de los órganos colegiados, etc.*

*Segunda.- Normativa habilitante.*

*Al iniciar nuestras actuaciones tuvimos en cuenta que por aplicación de lo establecido en el art. 10.3, números 11 y 12, del Estatuto de Autonomía para Andalucía, son objetivos básicos de la Comunidad Autónoma el desarrollo tecnológico y la incorporación a la sociedad del conocimiento; reconociéndose en el art. 34 del citado Estatuto el derecho de acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación, que a su vez se convierte en principio rector de las políticas de actuación de la Comunidad Autónoma, conforme a la previsión establecida en el art. 37.1.-15*

*Ya la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, posibilitaba la utilización de los medios electrónicos en el funcionamiento de los Órganos Colegiados de las Administraciones Públicas; incluidas las Locales.*

*No obstante la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en su Disposición Adicional Primera vino a establecer, con carácter básico, la previsión de que los órganos colegiados se puedan constituir y adoptar acuerdos utilizando las nuevas tecnologías; siempre y cuando se respeten los trámites esenciales del procedimiento, establecidos en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre.*

*Tercera.- Competencia de regulación sobre los órganos electrónicos:*

*Conforme se establece por la Constitución (art. 149.1.18) la competencia para el establecimiento de las bases comunes del régimen jurídico de las Administraciones Públicas la ostenta o le corresponde al Estado.*

*No obstante lo anterior, conforme interpretación doctrinal del Tribunal Constitucional (STC 50/1999 y STC 32/1981), la regulación o régimen jurídico de*

*aplicación a los órganos colegiados y el empleo de medios electrónicos (Ley 30/1992, de 26 de Noviembre), es concurrente: El Estado establece las bases, las Comunidades Autónomas pueden desarrollar las bases fijadas por el Estado y crear órganos colegiados administrativos en las que se incluya la utilización de los medios electrónicos”.*

Vista la información y documentación recibidas, y la normativa conformadora del régimen jurídico de aplicación, en ejercicio de las facultades y atribuciones que a esta Institución confiere el art. 29.1, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, y teniendo en cuenta que la mayor parte de las Administraciones Locales y Autoridades Provinciales y Municipales consultadas en las presentes actuaciones, vienen adoptando medidas, en aplicación de lo previsto en la Disposición Adicional Primera de la citada Ley 11/2007, de 22 de Junio, en orden al establecimiento y aplicación de los medios electrónicos a las sesiones de los órganos colegiados, formulamos a las mismas, la siguiente Resolución:

Primera.- Entidades Locales que no han adoptado medidas al respecto y que, no cuentan con previsiones ad hoc en su Reglamento Orgánico:

Se adopte, por los Órganos de Gobierno, iniciativa de acuerdo o moción –a consensuar previamente con los Portavoces de los Grupos representados en el Pleno- para sometimiento al mismo de propuesta sobre inclusión de modificación, o revisión de previsiones normativas en el Reglamento Orgánico de la Entidad Local, relativas a aplicaciones destinadas a la preparación de las sesiones de los Órganos colegiados, para el desarrollo de las sesiones, con especial referencia a la posibilidad de voto electrónico (urna electrónica) en caso de no presencia justificada de alguno o algunos integrantes en el lugar de celebración de la sesión del órgano colegiado; aplicaciones para la documentación de los actos de los Órganos colegiados; etc.

Segunda.- Restantes Entidades Locales que sí han adoptado las medidas y que han adaptado sus Reglamentos Orgánicos: Diputaciones de Almería, Cádiz, Córdoba, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla. Ayuntamientos de Almería, Córdoba, Granada, Huelva y Jerez.

**Recomendación** en el sentido de que continúen fomentando, en su ámbito competencial, la implementación y adopción de tales medidas para la preparación de las sesiones de los órganos colegiados; para la elaboración del orden del día; para las citaciones y notificaciones; para la documentación de las mismas; etc. De los Órganos Colegiados propios y de los de los Municipios, en ejercicio de las competencias que por aplicación de lo establecido en el Art. 36 de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, le pudieran corresponder en cuanto a la cooperación, colaboración y ayuda técnica respecto de los Municipios de menor capacidad económica en la Provincia.

Resolución que se realizaba con la intención de mejor preservar el derecho fundamental reconocido en el art. 23.2 de la Constitución (derecho a la participación política en los asuntos públicos) y en forma acorde con los principios de neutralidad tecnológica; adaptabilidad al progreso; accesibilidad; y cooperación entre administraciones públicas; establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Las Administraciones concernidas -durante el ejercicio 2010- fueron contestando y exponiendo los planes y las actuaciones emprendidas por ellas en línea coincidente - mayoritariamente con la Resolución anteriormente expuesta.

No obstante desde alguna Diputación Provincial se cuestionó la no distinción entre órganos colegiados de naturaleza política y órganos colegiados complementarios. Señalando al respecto que la Disposición Adicional 1ª de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece la inaplicación a los Órganos colegiados básicos (Pleno, Comisión de Gobierno en las Entidades Locales). Y, que en el mismo sentido la Disposición Adicional 1ª de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico, se refiere sólo a los Órganos colegiados creados en virtud de la potestad de autoorganización complementaria.

Aun así, pese a la discrepancia sustancial indicada, la referida Diputación Provincial afirmaba que mantenía un compromiso firme con el acceso electrónico a los servicios ciudadanos desde el ámbito normativo hasta su implementación técnica.

## **2. 7. Menores y TIC.**

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, durante 2010 hemos tenido conocimiento de prácticas que evidencian las consecuencias negativas que para las personas menores tienen el uso inadecuado o incorrecto de las TIC. Así, continuamos recibiendo denuncias, a través del servicio del Teléfono del Menor, sobre la utilización de diferentes aplicaciones como el correo electrónico o la mensajería por Internet para acosar a menores, bien por parte de adultos o bien por otros menores por regla general del mismo centro escolar, y que ponen en cuestión el actual entramado normativo regulador de tales instrumentos, así como los medios con que cuentan las diferentes Administraciones para ofrecer respuestas adecuadas a dicho fenómeno.

Una de las funciones encomendadas a esta Institución, como garantes de derechos, es la promoción de los mismos entre niños, niñas y jóvenes e informar a este sector de la población sobre los medios disponibles para su defensa y para hacerlos valer.

En este contexto, y conscientes de los riesgos que para las personas menores supone el uso de las TIC, hemos editado junto con la Agencia Española de Protección de Datos, al amparo de los principios de colaboración y cooperación, una publicación titulada "*Navega seguro. Derechos de niños y niñas; deberes de padres y madres*". Se trata de un documento que contiene una serie de recomendaciones dirigidas a las personas menores y a sus educadores en relación con la protección de datos de carácter personal y a la utilización segura de las TIC.

Esta Guía estará disponible en edición electrónica en la página web del Defensor del Menor de Andalucía con el propósito que pueda ser descargada por todos aquellos usuarios y usuarias que deseen consultarla.

Por otro lado, la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación en el fenómeno educativo, con sus nuevas formas y capacidades, generó importantes expectativas para mejorar los procesos de enseñanza, como medio de aprendizaje, como soporte para ciertas formas de educación, y además, como importante medio para una educación inclusiva.

Precisamente la incidencia de las TIC en el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo escolarizado en los centros específicos de educación especial andaluces ha sido objeto de análisis en el Informe Especial que esta Institución ha realizado sobre estos recursos educativos, y que se presentó ante el Parlamento de Andalucía en Diciembre de 2010.

Por lo que respecta a la educación especial, las TIC se configuran como una herramienta muy valiosa, dado el papel que pueden desempeñar en el desarrollo de una educación flexible e individualizada, evitando las limitaciones de los sistemas tradicionales y ofreciendo un canal más sencillo de acceso a las fuentes de conocimiento y formación, al mismo tiempo que facilitan un aumento de la autonomía, una mejora de la integración social y la comunicación interpersonal del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

No obstante, aunque son conocidas las bondades del uso de estas herramientas en el ámbito escolar, y con mayor intensidad en la educación especial, su incidencia en los centros específicos es pobre y desigual, de modo que salvo excepciones, no se han producido significativos cambios en los procesos de enseñanza y aprendizaje del alumnado.

Si en el plano teórico estábamos convencidos de los beneficios que el uso de las TIC reporta al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, las visitas efectuadas a los centros con motivo de la elaboración del mencionado Informe nos ha llevado a considerar como un principio clave en este ámbito la incorporación de las Tecnologías de la información y de la comunicación a toda la red de centros específicos de educación especial en Andalucía.

Las ventajas que el uso de las TIC reportan para este tipo de alumnado justifica que desde esta Institución hayamos demandado unas medidas de discriminación positiva en lo que se refiere a la dotación de recursos tecnológicos, materiales y humanos para los centros de educación especial. Para conseguir estos propósitos es indispensable que se dote a estos colegios de los recursos tecnológicos y personales y en cuantía suficiente como para garantizar el acceso a todos ellos.

El acceso a las TIC de este tipo de recursos exige -según nos manifestaron nuestros interlocutores en las visitas a los centros- la presencia de ordenadores debidamente cualificados, en cuanto a capacidad y memoria, que den respuesta a las necesidades concretas del alumnado. Y ello porque la mayoría de los alumnos y alumnas que acceden a las TIC tienen problemas de comunicación y otras dificultades generalizadas como son problemas visuales, de motricidad o de coordinación, lo que determina que precisen programas informáticos adaptados a sus necesidades. En este sentido, se apuntaba a software educativos que faciliten la enseñanza y desarrollen habilidades cognitivas básicas.

En cualquier caso, nuestra experiencia adquirida con ocasión del acercamiento a la realidad que se vive en los centros específicos, nos lleva a afirmar que en muchas ocasiones este alumnado no precisa de técnicas o instrumentos con alta sofisticación, simplemente se requiere de importantes dotes de imaginación. Y eso fue precisamente lo que nos encontramos en algunos colegios, pequeños "inventos" elaborados por profesionales implicados en la materia que estaban contribuyendo no sólo a enriquecer los

procesos educativos de estos niños, niñas y jóvenes, sino sus propias vidas y las de sus familias.

Por todo lo señalado, hemos demandado de la Administración educativa un esfuerzo de discriminación positiva que potencie el uso de las TIC en los centros específicos de educación especial sostenidos con fondos públicos con el objetivo de que, efectivamente, sean una fuente de oportunidades para la integración y el aprendizaje, y no se conviertan, en cambio, en nuevas barreras que aumenten aún más la exclusión y la marginación.

**SECCIÓN CUARTA:  
QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS**



## SECCIÓN CUARTA: QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS.

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

#### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

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

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

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



## II.- DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.

### 2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.

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

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

### 4. NO IRREGULARIDAD.

En **materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, en la **queja 10/1826** el interesado nos exponía que los trabajadores de una televisión local de la provincia de Sevilla solicitaban que mediáramos para proponer un cambio en la distribución de los requisitos ante el fracaso del modelo propuesto para las TDT Comarcales y que se tuviera en cuenta casos como el de ellos, que llevaba, ya 22 años en antena, con una programación local de 24 horas, con una plantilla de 10 profesionales y cuyos puestos de trabajo corrían un verdadero peligro si no se desbloqueaba esta grave situación. Su municipio tenía más de 20.000 habitantes con una gran tradición de televisión municipal, y sus vecinos no estaban dispuestos a que una Ley totalmente injusta para los pequeños municipios privara a sus ciudadanos de una información local cercana. Así había quedado reflejado por parte de varios colectivos y ciudadanos con la recogida de firmas que la plantilla de la televisión había realizado y superaba la cifra de 3.500 personas.

Consideraban una injusticia que sólo municipios de más de 100.000 habitantes contaran con televisión local.

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

## 5. JURÍDICO-PRIVADAS.

Dentro del **Área de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, la **queja 10/3190** el reclamante nos decía que llevaba una semana recibiendo llamadas de una compañía telefónica donde un comercial distinto no dejaba de ofertarle productos en los que no estaba interesado y que, en repetidas ocasiones, se había negado a continuar la conversación, ignorando cómo habían conseguido su número de teléfono. Del contenido de su escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. Por lo tanto, una vez estudiada la queja no pudo ser admitida a trámite. No obstante, en relación con el asunto que nos trasladaba, le sugerimos que lo planteara ante la Agencia Española de Protección de Datos, que cuenta entre sus funciones la de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de datos, así como atender las peticiones y reclamaciones formuladas por las personas afectadas y proporcionar información a las personas acerca de sus derechos en materia de tratamiento automatizado de los datos de carácter personal.

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

## 6. SIN COMPETENCIA.

El interesado de la **queja 10/2258**, referente a la **materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación**, nos exponía que desde hacía más de un año muchos

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

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

#### *9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.*

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

#### *10. SIN PRETENSIÓN.*

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

tampoco era buena. Por todo ello, nos solicitaba información de cómo solventar estos problemas.

Así le indicamos que respecto de la señal de TDT, la competencia estaba atribuida al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a cuya Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podría dirigirse para plantear la cuestión que nos trasladaba. Por otra parte, en cuanto a lo que nos comentaba respecto a la imposibilidad de acceder a Internet mediante banda ancha, le informamos que la normativa vigente establecía, como parte del servicio universal, la obligación de que la conexión a la red fija garantizara el acceso a Internet de forma funcional. Se consideraba velocidad suficiente la equivalente a la de conexión a la red mediante pares de cobre y modem de banda vocal, esto es, no impone la obligación de que todos los usuarios puedan tener acceso a Internet mediante banda ancha.

## 12. DESISTIMIENTO.

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

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

## **TEMAS TRATADOS EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS**

#### IV. EDUCACIÓN

##### 2.1.3.2. Administración Educativa.

##### 2.1.3.2.1. Tecnología de la Información y de la Comunicación.

Para la implementación del uso de las TIC en el fenómeno educativo, las Administraciones educativas tienen que destinar importantes recursos económicos, algo en lo que la actual coyuntura económica no está influyendo de modo positivo.

Sin embargo, hasta la fecha, y aún estando esta temática en el primer escalón de su proceso de implantación, no encontramos un alto grado de conflictividad, y prueba de ello es que no existe un número destacado de denuncias sobre problemas o carencias que se puedan estar presentando, aunque ello también puede deberse a la circunstancia de falta de información de la ciudadanía –por la propia novedad de la materia-, acerca de los derechos que les asisten por el hecho de ser miembros integrantes de la comunidad educativa, en el uso y disfrute de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

No obstante, a modo de ejemplo, si podríamos destacar la problemática suscitada en la **queja 10/1358** en la que se exponía la disconformidad con el hecho de la entrega de ordenadores portátiles al alumnado de 5º y 6º de educación primaria de los centros públicos y sostenidos con fondos públicos de nuestra Comunidad Autónoma, y sin embargo eso no se había producido al alumnado de los centros privados.

La interesada manifestaba que no podía comprender las razones para esa decisión, por lo que pedía que la Administración educativa andaluza le fundamentase los motivos que habían llevado a decidir que la entrega de esos medios educativos de nueva generación no se hubiese producido en los centros privados, y el sentido de no considerar incluido al alumnado de esos centros en el Plan Escuela TIC 2.0.

Entendía la reclamante que la educación y demás servicios públicos los costeaban con sus impuestos todos los ciudadanos sin excepción, por lo que los centros en los que libremente decidiesen escolarizar a sus hijos no podían ser la causa de desigualdad en la aplicación de ese Programa educativo, ya que el derecho a la libre elección de centro así lo garantizaba la Constitución.

Además entendía que las familias que llevaban a sus hijos a centros privados, con el coste que ello supone, estaban haciendo frente con sus impuestos a un sistema de educación del que no hacían uso, y en la mayoría de los casos era porque la Administración pública no les proporcionaba centros con el modelo educativo que deseaban para sus hijos e hijas, por todo lo cual solicitaba la intervención de esta Institución.

Admitida a trámite la queja, por considerar que, en principio, la misma reunía los requisitos establecidos en la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se solicitó informe al respecto a la Dirección General de Participación e Innovación Educativa de la Consejería de Educación, para poder conocer todos los datos precisos que afectaban a la cuestión planteada.

Tras recibir la respuesta de la Administración, de la que dimos traslado a la interesada, nos contestó exponiéndonos una serie de consideraciones sobre el problema

planteado, que analizamos con el mayor interés, aunque, en definitiva, lo que nos trasladaba era su disconformidad con el contenido del informe, por entender que la Administración educativa no había respondido expresamente a la cuestión suscitada en su queja.

Según nos indicaba, la Administración había repartido los ordenadores no sólo en los centros públicos, sino también en los centros privados concertados, insistiendo en que su queja se refería a que la entrega de dicho material informático no se había producido en los centros privados no sostenidos con fondos públicos, y a esa concreta cuestión no había contestado la Dirección General en su informe.

Efectivamente la Administración citada eludió en su informe la respuesta a esta concreta cuestión, por lo que nos dirigimos de nuevo a la referida Dirección General de Participación e Innovación Educativa, para que nos faciliten sin más dilaciones la preceptiva información al respecto.

Recibido finalmente el nuevo informe la Administración educativa nos indicaba que con fecha 30 de Octubre de 2009 (BOE núm. 276 de 16 de Noviembre de 2009), se firmó un Convenio de colaboración entre el Ministerio de Educación y la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía para la aplicación del Proyecto Escuela 2.0.

Continuaba señalando que la fórmula general contemplada en el ordenamiento jurídico para articular actuaciones de cooperación entre la Administración General del Estado y los órganos correspondientes de las Administraciones de las Comunidades Autónomas era el Convenio de colaboración regulado en el artículo 6 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que, en virtud de dicho Convenio y atendiendo al contenido del mismo, no se desprendía, en ningún caso, que su objeto de aplicación fuesen los centros privados, razón por la que no habían sido incluidos en la aplicación del Plan Escuela TIC 2.0.

Asimismo, expresaba que la demandante tenía perfecto derecho a no hacer uso del sistema educativo público, no obstante lo cual, parecía contradictorio exigir poder hacer uso de determinados servicios de la enseñanza pública, que lejos de ser causa de desigualdad, tienen por objeto precisamente la búsqueda de igualdad entre el alumnado, independientemente de las condiciones sociales, culturales y económicas de la familia y del entorno.

Tras un detenido estudio de dicha información, y examinadas las normas jurídicas aplicables al caso, concluimos que, desde un punto de vista estrictamente legal, no se podía deducir la existencia de irregularidad en la actuación de la Administración educativa en el tema que nos ocupa, no debiéndose olvidar que esta queja se admitió a trámite ante la petición que nos realizaba esta ciudadana para que se estudiase la procedencia jurídica de la aplicación del Plan Escuela TIC 2.0 a los centros docentes privados.

En el informe que nos remitía la Dirección General de Planificación y Centros, se reafirmaban en su interpretación jurídica sobre la cuestión suscitada en el presente expediente de queja, sin que de la misma derivase una actuación administrativa contraria al ordenamiento jurídico o que no respetase los principios constitucionales que está obligada a observar toda Administración Pública en su actividad, sino la estricta aplicación del

Convenio de Colaboración suscrito entre el Ministerio de Educación y la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía para la aplicación del Proyecto Escuela 2.0, de fecha 30 de Octubre de 2009, en cuyo contenido no se estableció, en ningún caso, que su objeto de aplicación fuesen los centros privados, razón por la que no habían sido incluidos en el referido Plan Escuela TIC 2.0.

Ante ello, se estimó que la cuestión había quedado reducida a una controversia jurídica entre las argumentaciones que la interesada sostenía y el posicionamiento mantenido por la Administración, controversia que no competía dirimir a esta Institución, por lo que nos vimos obligados a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Igualmente reseñable es la pretensión deducida en la **queja 10/1904** formulada por un grupo de madres y padres de alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo, escolarizados en un centro público de un municipio de Granada, ya que en la misma denunciaban que si bien sus respectivos hijos e hijas, de 12 años de edad, y matriculados en 6º de Educación primaria, estaban escolarizados en el Aula específica del centro, sin embargo estos alumnos asistían a clase con el resto de sus compañeros para algunas asignaturas, por lo que discrepaban con el hecho de que no les hubieran entregado el ordenador portátil que, por su edad y curso, les correspondía.

Alegaban estas familias que sus hijos e hijas no paraban de llorar, al no poder tener estos medios educativos como sus otros compañeros, por lo que sentían una gran discriminación y no veían justa la manera de actuar de la Junta de Andalucía.

La queja fue admitida a trámite, solicitándose informe a la Delegación Provincial de Educación de Granada, la cual nos contestó en parecidos términos a la queja anteriormente comentada, es decir, que este alumnado estaba escolarizado en un Aula específica para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, y que el Plan de implantación de la Escuela TIC 2.0 puesta en marcha por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, en colaboración con el Ministerio de Educación, había contemplado la dotación de un ultraportátil a cada alumno y alumna de 5º y 6º de Educación Primaria de los centros educativos sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma durante el curso escolar 2009-2010.

Esta dotación había sido sin exclusiones, habiéndose realizado las adaptaciones pertinentes determinadas por los Equipos de Orientación Educativos de la Consejería de Educación en los equipos destinados a alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales matriculados en dichos niveles educativos.

En consecuencia, se trataba de un Plan de implantación progresiva que perseguía que todos los centros educativos andaluces fuesen Centros TIC 2.0, incorporando, además de la distribución de ordenadores portátiles al alumnado y al profesorado, aulas con pizarra digital, cañón de proyección y equipo multimedia, muebles para alimentación de baterías, conexiones wifi dentro de las aulas y conexión a Internet de los centros a través de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía.

Por lo tanto, un objetivo tan ambicioso no podía alcanzarse en un solo paso; de ahí que el mismo estuviese siendo implantando mediante procesos sucesivos que, a juicio de la Administración, en ningún caso podían entenderse como discriminatorios para el

alumnado que no se hubiese encontrado matriculado en el 3<sup>er</sup> Ciclo de Educación Primaria durante el presente curso escolar.

Una vez analizado detenidamente el contenido de dicho informe, se interpretó que el problema por el que estas familias acudieron a esta Institución podría encontrarse en vías de solución, tras aceptar la Administración educativa la pretensión planteada y, en base a ello, tal y como la propia Delegación Provincial indicaba, este Plan era de implantación progresiva, que perseguía que todos los centros andaluces fuesen Centros TIC 2.0, incorporando, además de los ordenadores portátiles que solicitaban los interesados, otros medios tecnológicos e informáticos de última generación para la correcta puesta en marcha de dicho Plan Escuelas TIC 2.0.

Así las cosas, procedimos a archivar el expediente, en la confianza de que las medidas de implantación programadas por la Administración llevasen a alcanzar, en un corto espacio de tiempo, el objetivo, sin duda ambicioso, de la implantación efectiva de plan Escuela TIC 2.0, no sólo en ese centro en concreto tal y como solicitan los interesados, sino para todo el alumnado, en los niveles previstos, de todas las Aulas específicas de los centros andaluces sostenidos con fondos públicos, y ello supusiese una mejora efectiva y real en la integración educativa de los menores escolarizados en dichas Aulas, ante sus necesidades específicas de apoyo educativo.

Otra queja referida a problemas originados por la dotación de materiales educativos para las nuevas tecnologías es la **queja 10/3370**, en la que la persona compareciente nos trasladaba su disconformidad con el presupuesto que le había presentado la Administración educativa para su abono, ante la avería sufrida por el ordenador portátil entregado a su hijo durante el curso escolar 2009-2010 en el centro escolar de Granada en el que estaba escolarizado.

Al respecto, manifestaba el interesado que en cuanto detectó la avería del ordenador lo entregó en el colegio para que se hicieran las gestiones oportunas para su pronta sustitución por otro equipo, ya que entendía que se encontraba en periodo de garantía. Después de un largo plazo de espera, durante el cual le entregaron un ordenador de sustitución para que la educación de su hijo no se viera afectada, le comunicaron que la avería había sido causada por la entrada de líquido en el ordenador y que, por lo tanto, no estaba sujeto a garantía.

El reclamante alegaba continuas faltas de coordinación, tardanza en ofrecer el presupuesto a través de la coordinadora del Centro de Servicios y Materiales para la Educación, y sobre todo su total desacuerdo con el mismo, ya que él era licenciado en informática y le parecía totalmente desproporcionado, debido a que el precio en el mercado de este tipo de ordenadores era sensiblemente inferior.

Por ello, solicitó que se le indicase el presupuesto de un nuevo ordenador pero haciendo constar que el precio debía ser el mismo que el pagado por la Junta de Andalucía por su compra, recibiendo como contestación por parte del servicio de informática de un gran centro comercial que el presupuesto para la compra de un nuevo portátil para su hijo era sensiblemente inferior.

Ante ello, el interesado afirmaba: *“para el próximo curso la Junta de Andalucía tendrá que adquirir los nuevos equipos para entregar a los alumnos que se incorporan a 5º y 6º de Educación Primaria. Espero, por el bien de los presupuestos de la Junta de Andalucía*

*y de los que soportamos los impuestos correspondientes, que el precio que paga la Junta de Andalucía por estos equipos sea sensiblemente inferior a los 330 € + IVA que se me han presupuestado”.*

*Y añadía: “Solicito que el presupuesto de compra del nuevo ordenador sea por el mismo precio que el que la Junta de Andalucía pague por estos equipos, y que sea la Junta de Andalucía la que realice las gestiones oportunas y no me ponga a mí en contacto con el proveedor. Todos debemos ser conscientes de que la entrega de equipos informáticos para chavales de 5º de primaria en adelante es una gran responsabilidad ya que el traslado diario de equipos desde casa a los centros educativos y la gestión por parte de estos chicos de 12 años en adelante incrementa notablemente el riesgo de deterioro de equipos. Yo le puedo asegurar que la misma tarde que el ordenador dejó de funcionar estaba con mi hijo y que no cayó en su interior ningún tipo de líquido.”*

Admitida a trámite la queja, y solicitado informe a la Delegación Provincial de Educación de Granada, se recibió respuesta de dicho organismo en los siguientes términos:

*“1º) El Director del centro docente donde se encontraba matriculado el alumno en cuestión ha informado a esta Delegación Provincial que, efectivamente, el ordenador se averió y quedó inutilizado, lo que comunicó inmediatamente al servicio de CSME, reparación de hardware y garantías, siguiendo las instrucciones dadas por la Dirección General de Participación e Innovación Educativa de esta Consejería y según indicaciones del manual que consta en la web de ésta. Le consta que el ordenador averiado fue repuesto en un breve plazo por otro nuevo.*

*2º) Según contempla el Plan “Escuela Tic 2.0” de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, cada familia ha de firmar el “compromiso digital”, donde se responsabiliza del buen uso del ultraportátil de su hijo o hija, lo que había hecho este padre al recibirlo, no cuestionando la procedencia del pago del aparato nuevo. Conviene tal vez señalar aquí, que en ese documento, las familias se comprometían a cuidar el aparato asignado y mantenerlo en buen estado, así mismo se aconseja que debían preservarlo de temperaturas extremas, de la humedad y de la exposición directa al sol.*

*3º) Sobre la reclamación formulada (la diferencia de precio: más caro el portátil facilitado por la Consejería de Educación que un aparato similar en el mercado), puestos en contacto con el Servicio de Innovación de la Dirección General de Participación e Innovación Educativa, del que depende este Plan, se nos informa que la razón de la diferencia en el precio, se basa en la diferencia temporal del periodo de garantía de ambos aparatos, siendo mucho menor el periodo de garantía de los portátiles adquiridos en el mercado que el de los ultraportátiles que facilita, dentro del Plan Escuela TIC 2.0, la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.”*

A la vista de la información recibida, se deduce, por una parte, que el alumno recibió un nuevo ordenador portátil para su uso, por lo que el problema principal quedó resuelto con inmediatez, y en cuanto a la polémica suscitada por la disconformidad del interesado con el presupuesto que le fue presentado, no parece que en principio nos encontremos ante un supuesto de irregularidades en todo ese proceso. En cualquier caso,

el informe que comentamos está siendo valorado con detenimiento para adoptar una resolución definitiva en el asunto.



## SECCIÓN TERCERA: LOS DERECHOS DE LOS MENORES

### ***12. Menores y medios de comunicación.***

El artículo 6 de la Ley 1/1998, de los Derechos y la Atención al Menor en Andalucía establece la obligación de la Junta de Andalucía de proteger el honor, la intimidad y la propia imagen de los menores frente a las intromisiones ilegítimas y, en particular, las que pudieran producirse a través de los medios de comunicación social y sistemas informáticos de uso general o cualesquiera otros derivados de la aplicación de nuevas tecnologías.

Destacamos en este apartado las quejas recibidas a lo largo de este ejercicio en relación con conocidas redes sociales de internet respecto de la publicación en dichos espacios de fotografías de menores sin disponer de autorización de quien ejerce su patria potestad o tutela. Así en la **queja 10/12** la interesada relataba su deseo de que fuese retirada la fotografía de su hija de facebook, De igual tenor son la **queja 10/274** y **queja 10/6380** en esta ocasión referidas a la red social tuenti.

En tales casos asesoramos a las personas acerca de la regulación contenida en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de Mayo, reguladora del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar, y a la Propia Imagen, la cual considera ilegítima la captación, reproducción o publicación por fotografía, filme o cualquier otro procedimiento, de la imagen de una persona sin su consentimiento. Tratándose de un menor de edad, corresponderá a sus progenitores –padre y madre, titulares de la patria potestad- la facultad de autorizar la posible cesión de los derechos de imagen de su hijo o hija, aunque esta afirmación se debe matizar para aquellos supuestos en que el menor ya tuviera suficiente capacidad de discernimiento y de ello se pudiera deducir también suficiente capacidad para decidir por si solo cuestiones que le atañen directamente.

En los casos que nos ocupan, la fotografía de los menores fueron publicadas en internet, incidiendo por ello en el ámbito de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En aplicación de esta Ley la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) ha debido pronunciarse en diferentes casos en relación con la cesión de datos personales relativos a menores de edad.

Así, en el Informe de la AEPD 464/2004 se resuelve la cuestión sobre la edad en que sería admisible recabar directamente de un menor sus datos personales, sin contar con la autorización de sus padres o tutores legal. Se señala, como regla general, que las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos serán aplicables por igual, con independencia de la mayoría o minoría de edad de los afectados.

Ello no obstante, deberá analizarse en especial la prestación del consentimiento, exigido por la Ley para que el tratamiento de los datos sea conforme a Derecho, tal y como dispone el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Este consentimiento habrá de ser, tal y como exige el artículo 3 i) de la propia Ley, libre, específico, inequívoco e informado, siendo necesario el cumplimiento de lo preceptuado por el artículo 5.1, a cuyo tenor «Los interesados a los que se soliciten datos personales deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco:

a) De la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información.

b) Del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas.

c) De las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

d) De la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

e) De la identidad y dirección del responsable del tratamiento o, en su caso, de su representante».

Lo que se ha venido indicando hasta ahora es predicable de cualquier tratamiento consistente en la recogida de datos de carácter personal de cualesquiera personas. Sin embargo, en caso de que las personas de las que se obtienen los datos sean menores de edad, será necesario analizar en qué supuestos se considerará que los mismos ostentan pleno discernimiento para prestar ese consentimiento y en cuáles aquél habrá de completarse con el de su representante legal.

A este respecto, deben distinguirse dos supuestos:

- Los mayores de 14 años: a los que en virtud del artículo 162 del Código Civil cabe considerar que disponen de madurez suficiente para consentir, por sí mismos, al tratamiento automatizado de sus datos de carácter personal toda vez que nuestro ordenamiento jurídico viene, en diversos casos, a reconocer a los mayores de catorce años la suficiente capacidad de discernimiento y madurez para adoptar por sí solos determinados actos de la vida civil.

- Los menores de 14 años: respecto de los cuales se infiere que no pueden prestar consentimiento al tratamiento, por lo que la referencia deberá buscarse en el artículo 162 1º del Código Civil, tomando en cuenta, fundamentalmente, sus condiciones de madurez.

Así pues, conforme a la legislación que acabamos de exponer se ha de considerar admisible la decisión de cualquier menor, de 14 años cumplidos, de ceder un archivo fotográfico personal para ser publicado en internet, a no ser que dicha cesión adoleciera de algún vicio en el consentimiento (se hubiera efectuado con engaño, manipulación o tergiversando la voluntad del menor) o bien se hubiera prestado sin informar previamente al menor sobre sus derechos y consecuencias de la publicación conforme a las previsiones establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.