

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

INFORME AL PARLAMENTO 2012

QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS

**INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
AL PARLAMENTO DE ANDALUCÍA
SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA DURANTE 2012**

Este texto está extraído del Informe Anual al Parlamento de 2012. El contenido íntegro de dicho Informe se puede consultar y descargar en nuestra [página Web](#).

Andalucía 2013

ÍNDICE

SECCIÓN CUARTA:	5
QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS	5
DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES	8
1. PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO.....	8
2. URBANISMO, VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	8
3. EDUCACIÓN.....	10
4. MEDIO AMBIENTE	11
5. JUSTICIA, PRISIONES Y POLÍTICA INTERIOR.	11
6. TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	13
7. ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.....	14
8. SALUD	14
9. DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES	15
10. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA.....	15
11. POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN.....	15
12. MENORES	16
DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS	19
1. QUEJAS ANÓNIMAS.....	19
2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.	20
3. DUPLICIDAD.....	25
4. NO IRREGULARIDAD	27
5. JURÍDICO-PRIVADA	39
6. SIN COMPETENCIA.	44
7. SUB-IUDICE	51
8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.....	55
9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.	56
10. SIN PRETENSIÓN.	59
11. TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.	62
12. DESISTIMIENTO.....	63

SECCIÓN CUARTA:
QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS

SECCIÓN CUARTA: QUEJAS REMITIDAS Y NO ADMITIDAS.

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

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

DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES.

Durante el año 2012, se han remitido 589 quejas a otros Comisionados, de las cuales, 570 han sido remitidas al Defensor del Pueblo Estatal, 4 a otros Defensores y 15 a otras instancias.

1. PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO

En el **Área de Personal del Sector Público** reseñamos la **queja 12/1592**, en la que la persona interesada denunciaba situación de acoso laboral en la Unidad de Reparto de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos en Granada., así como irregularidades en el funcionamiento de la unidad.

El interesado de la **queja 12/2429** exponía su desacuerdo con la limitación de edad para el acceso al Cuerpo Nacional de Policía considerando vulnerados sus derechos constitucionales.

En la **queja 12/3059** el interesado manifestaba su disconformidad por no incluir el conocimiento de la lengua de signos como mérito, al igual que otras lenguas oficiales, en la resolución de 23 de Marzo de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se convoca concurso general para la provisión de puestos de trabajo en los servicios periféricos de la Secretaría general de Instituciones Penitenciarias y del Organismo Autónomo Trabajo Penitenciario y Formación para el Empleo.

El promotor de la **queja 12/4388** y de otras 85 quejas acumuladas, solicitaban de este Comisionado la presentación de recurso de inconstitucionalidad contra el Real-Decreto Ley 20/2012, de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, por la supresión de la paga de extraordinaria de Diciembre a los empleados públicos, en base al artículo 14 de la Constitución, pues consideraban que se ha procedido a discriminar a un sector de la población por sus circunstancias laborales y sociales.

Todas estas quejas han sido remitidas al Defensor del Pueblo Estatal.

2. URBANISMO, VIVIENDA, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** en la **queja 12/24**, la interesada nos exponía que una compañía aérea le había impedido viajar en un vuelo Málaga-Barcelona con sus dos hijos de 2 y 1 años, porque presentaron como documento de identificación de los niños el libro de familia y se le exigía un documento oficial con foto y, por ello, mostraba su disconformidad con la actuación de la compañía aérea. También, el reclamante de la **queja 12/1711** nos exponía que era uno de los afectados por el abandono del puesto de trabajo de los controladores aéreos en el mes de

Diciembre del 2010 y que cuando fue a poner la reclamación le dijeron que todos los gastos ocasionados se los devolverían. Pasado un año y medio había recibido una carta de AENA diciéndole que no paga nada. Al tratarse de problemas que afecta a AENA, dependiente del Ministerio de Fomento, procedimos a remitir las quejas al Defensor del Pueblo de la Cortes Generales.

La interesada de la **queja 12/399** solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para el supuesto de que no fuera resuelto expresamente un recurso de alzada que había interpuesto ante la Dirección General de los Registros y del Notariado, del Ministerio de Justicia, en un asunto relativo a la discordancia entre los datos identificativos de vivienda y garaje de un contrato privado de compraventa y la posterior escritura pública. Al tratarse de un organismo de la Administración General del Estado dependiente del Ministerio de Justicia, no podíamos intervenir en el sentido que nos solicitaba, al no entrar dentro de nuestras competencias.

El reclamante de la **queja 12/2749** nos indicaba que había sido condenado por un delito contra la seguridad vial por sentencia judicial, pero que ahora la Dirección General de Tráfico le requería para realizar un curso de sensibilización y reeducación vial. Mostraba su disconformidad con ello por cuanto la sentencia, ya cumplida, no obligaba a realizar tal curso. Al tratarse de una queja contra actuaciones de la Dirección General de Tráfico, se procedió su remisión al Defensor del Pueblo.

En la **queja 12/3165**, el interesado nos exponía que, tras obtener licencia del Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) para la instalación de un cartel publicitario, resultó que el Ministerio de Fomento le había impuesto una sanción por afectar al dominio público. Al tratarse de una disconformidad con una sanción impuesta por la Administración General del Estado, procedimos a remitir la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En relación con la Renta Básica de Emancipación, este año han sido 100 las quejas que se han recibido en esta Institución por esta cuestión. Como ejemplo podemos citar la **queja 12/3617**, en la que el interesado nos manifestaba, textualmente, lo siguiente:

"Como uno de los afectados por la concesión de las ayudas al alquiler, la conocida Renta Básica de Emancipación (RBE) para jóvenes, de 210 euros, quiero hacer constar lo siguiente :

Me considero afectado, a pesar de que se me ha concedido esta subvención, ya que desde su inicio en el año 2008, han sido constantes, públicos y conocidos los retrasos, los problemas, la lamentable gestión, en definitiva, afectado por una subvención que nunca llega y en la que nadie parece hacer nada para solucionarlo.

La ley que regula estas ayudas, en su desarrollo establece que son dos meses los establecidos para empezar a recibir la subvención desde su solicitud . La realidad sin embargo, nos demuestra que nadie está recibiendo el dinero en ese plazo y no son pocos quienes llevan esperando más de un año en recibir algo de lo prometido. Esta situación es especialmente perjudicial en los jóvenes, con una tasa de paro como la existente y con unos sueldos por los suelos, lo que está llevando a muchos de los que nos pudimos emancipar en su momento,

contando con ese dinero, a volver a casa de nuestros padres, una situación anómala en Europa.

A la gente que ha cobrado la ayuda de la RBE sin tener derecho a ella, el Estado no solo le exige que la devuelva, sino a que se devuelva y se abonen los intereses por la devolución de la RBE, cuantos intereses nos corresponden a los que llevamos meses esperando recibir las ayudas, a lo que hay que sumar el perjuicio causado por la dilación en el pago.”

Hemos tenido conocimiento de que esa Institución ha constatado que vienen produciéndose demoras en los pagos de las ayudas en concepto de renta básica de emancipación reconocidas, así como en la reanudación de pagos que, en su día, fueron suspendidos cautelarmente, por lo que ha iniciado una queja de oficio a fin de conocer la situación de la gestión de estas ayudas.

3. EDUCACIÓN

Durante 2012, **el Área Educación** propuso la remisión a la Institución al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales de unos expedientes de quejas que planteaban cuestiones referentes a actuaciones de la Administración General del Estado y, por tanto, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora. Así, como ha venido aconteciendo en los últimos años, la nota que caracteriza este grupo de expedientes es su referencia a procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Como muestra, traemos a colación la reclamación de un estudiante al que, año tras año, se le viene denegando su beca por no estar actualizados unos datos obrantes en el Catastro, el cual, erróneamente y tras una revisión de oficio, había adjudicado a la familia una vivienda que no le pertenecía. El incremento en el patrimonio familiar que ocasionaba esta presunta vivienda determinaba que se superará el umbral de recursos económicos necesarios para acceder a la ayuda. La cuestión es que esta dinámica se iba repitiendo anualmente, lo que obligaba al solicitante a presentar reclamaciones y recursos justificando la rectificación de los datos catastrales para conseguir la concesión de la beca. (**Queja 12/731**)

En lo referente a las quejas tramitadas en esta Institución en materia de universidades que se han remitido al Defensor del Pueblo Estatal hemos de indicar que la mayor parte de ellas se refieren a la denegación de becas para cursar estudios universitarios, al tratarse de una decisión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, como es el caso de las siguientes: **queja 12/690, queja 12/1878, queja 12/4040, queja 12/4364 y queja 12/4832.**

4. MEDIO AMBIENTE

Con respecto a las quejas que esta materia se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal destacamos aquellas que se admitieron a trámite por esta oficina del Defensor de Pueblo Andaluz, por ser competente para actuar sobre ellas gracias al traspaso de competencias de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir a la Junta de Andalucía y que, tras ser revocado este traspaso, dejaron de ser competencia de esta Institución, como es el caso de la **queja 11/3928**, **queja 11/5736** y **queja 12/2228**.

5. JUSTICIA, PRISIONES Y POLÍTICA INTERIOR.

Durante el ejercicio 2012, esta área ha remitido a la Institución del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales algunos expedientes de quejas por cuanto en los mismos se planteaban cuestiones que se referían a la Administración General del Estado y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora.

Así, en cuestiones relativas a Justicia podemos citar varias quejas, como la **queja 12/4824**, en la que la interesada planteaba una discrepancia con resoluciones judiciales de índole penal, dictada por Juzgados y Tribunales de Las Palmas de Gran Canaria, a consecuencia de la muerte, en extrañas circunstancias de una cuñada de quien interponía la queja.

El interesado en la **queja 12/6249** pedía la agilización del procedimiento y el pago de la deuda acumulada. Ante la posible existencia de dilaciones en un Juzgado de Madrid, dimos traslado de la queja a la Defensora de las Cortes Generales.

El interesado, a través de su letrado, pretendía en la **queja 12/2355** no cumplir una pena de 3 meses de privación de libertad impuesta por la jurisdicción militar por delito cometido cuando lo era, sin que en la actualidad lo fuese (militar) y que se le sustituyese la pena privativa de libertad por trabajos en beneficio de la comunidad o cualquier otra pena alternativa, pero el problema era que el Código Penal Militar no preveía este tipo de penas, y así se lo hizo saber al interesado el Tribunal Militar a través de las resoluciones dictadas al efecto. El planteamiento último del interesado, que nos exponía a través de su letrado, era que se modificase el Código Penal Militar en el expresado sentido. Entendimos que este tema debía remitirse al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al afectar a jurisdicciones de ámbito estatal.

Ya en materia de Prisiones comentar que cuando un interesado que se encuentra preso en una cárcel extranjera, o algún familiar del mismo, se dirige a nosotros solicitando su traslado a un establecimiento penitenciario español, debemos remitir sus quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por tratarse ésta de una materia que compete al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Como ejemplo podemos citar la **queja 12/4749**, la **queja 12/2976** y **queja 12/5524**.

También remitimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales quejas en las que nos encontramos con la situación inversa, o sea, el caso de internos que se encuentran presos en establecimientos andaluces y solicitan ser expulsados a sus países de origen, pudiendo citar, al respecto, la **queja 12/3940** en la que el interesado cumplía condena en Castellón y solicitaba que se le expulsara a su país, Marruecos.

Merece destacarse también la **queja 12/6150**, en la que al interesado, siendo titular de una autorización de residencia de larga duración que no caducaba hasta el año 2015, llevando más de 10 años en España, y encontrándose cumpliendo una condena de 3 años por algo puntual de no mucha gravedad, se le pretendía expulsar a su país como consecuencia de que, encontrándose ya en prisión, en Octubre de 2012 se personó la policía y le inició un procedimiento sancionador de expulsión, a pesar de lo establecido en el artículo 57 de la Ley de Extranjería. Al tratarse de un asunto que afectaba al Ministerio del Interior, remitimos la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

En cuanto a las cuestiones de Extranjería, citar el asunto planteado en la **queja 12/756**, donde la interesada nos trasladaba la dificultad que tenía su hija para inscribir a su nieto. Según nos contaba habían enviado el expediente a Madrid donde le informaron que tardaría dos años. Se contactó telefónicamente con la abuela y luego con la madre del afectado: todo el problema de la inscripción venía por haber nacido el niño fuera de la relación matrimonial, y aunque no hubo pegas por el marido para ir al registro, no le dieron muchas facilidades, enviando el expediente a Madrid. La interesada se encontraba desesperada al no contar el menor con documentación. El expediente de queja se remitió a la Institución estatal al tratarse de un asunto en el que el organismo afectado era el Ministerio de Justicia.

Sobre visados, mencionar el asunto planteado por el interesado en la **queja 12/198**, que afectaba a materia competencia del Ministerio del Interior. En su carta, nuestro remitente ponía de manifiesto su indignación ante la denegación de entrada en España, primero por Tarifa, la cual entendía, en un momento dado, al no tener la reserva de hotel, pero no en segundo lugar por Ceuta, cuando ya había llevado a cabo la reserva. Traía visado expedido por el Consulado de España en Tetuán y ya había viajado en otras ocasiones con, parece ser, visado expedido por Francia, regresando siempre en plazo.

Según la interesada en la **queja 12/3489**, encontrándose en trámites para casarse con su pareja éste fue detenido por la policía nacional con el objeto de ejecutar una orden de expulsión de hacía más de dos años. Al encontrarse más que integrado, con una vida normalizada, no alcanzan a comprender este modo de proceder. Según la interesada ya llevaban un tiempo detrás de él, parándolo con frecuencia y haciéndole firmar todos los meses, sin llegar a enterarse hasta entonces que estaban tramitando su expulsión, a la espera de que la autorizase un juzgado de Llerena. Ante tal impotencia de no saber como evitar que expulsen a su pareja, y tras haberse sentidos acosados y engañados por la policía nacional, es por lo que pedían nuestra intervención. Procedimos a remitir la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al estar afectado el Ministerio del Interior.

En cuanto a asuntos relacionados con autorizaciones de residencia podemos mencionar la **queja 12/2797**. Aquí el interesado exponía que, tras haber terminado de cumplir condena, había solicitado la autorización de residencia de familiar de comunitario, pues a pesar de haberla tenido antes, no pudo renovarla al estar privado de libertad. En la

actualidad se encontraba conviviendo con su hijo de 13 años nacional español, la madre de éste y su mujer de nacionalidad española. Justo antes de terminar de cumplir la condena le abrieron un procedimiento ordinario de expulsión que hacía referencia a carecer de domicilio habitual y estar cumpliendo condena. Esto chocaba con la realidad ya que un mes después la terminó, tenía hijo español, domicilio conocido y medios por parte de su mujer, de lo que vivía actualmente. Ante todo lo expuesto solicitó nuestra intervención en la medida de lo posible, por la orden de expulsión que consideraba le iniciaron sin motivo y por la dificultad que sospechaba se le podía plantear en la autorización de residencia solicitada. Con el Ministerio del Interior como organismo afectado tuvimos que remitir la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Y en temas de nacionalidad destacamos la **queja 12/2980** en la que el interesado manifestaba que inició trámite de nacionalidad española el 10 de Agosto de 2007. Ante la falta de información se presentó en bastantes ocasiones ante el Registro Civil, llegándole por último un escrito informándole que le archivaban el expediente por no atender requerimiento de tres meses, después de años de espera. Nos pedía que le facilitásemos un modelo de recurso.

Al contactar con él se le orientó al respecto y se le explicó que debía acudir a algún sitio donde le hicieran el recurso ya que esto no es como un impreso que se rellena sin más. Por otro lado le informamos de que su expediente se iba a remitir al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al tener aquélla Institución competencia al respecto.

6. TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** reseñamos la **queja 12/1048** en la que el interesado exponía que el 30 de junio de 2009 había solicitado traslado de presentaciones por desempleo para ir a trabajar a Francia y denunciaba al Servicio Público de Empleo Estatal por negligencia y mala gestión de los funcionarios ya que la documentación solicitada nunca le fue facilitada lo que le ha causado problemas económicos y de índole moral.

El interesado de la **queja 12/1049** nos exponía que iba a presentar una reclamación previa ante el Servicio Público Estatal debido a que se había encontrado con dificultades para remitir por vía electrónica petición de información dirigida a la Seguridad social, en relación con expediente de incapacidad laboral transitoria.

En la **queja 12/1672** y en la **queja 12/1673** los interesados nos exponían su disconformidad con expedientes sancionadores y las propuestas de resolución sobre extinción de prestaciones por supuesta percepción indebida de las mismas que había iniciado el Servicio Público de Empleo Estatal.

En la **queja 12/4418**, la **queja 12/4419**, la **queja 12/4421** y la **queja 12/4422** las interesadas trabajadoras de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) denunciaban diversas actuaciones llevadas a cabo por la citada empresa en relación a sus

puestos de trabajos, en concreto la extinción del Servicio de Información al Público en el aeropuerto de Granada, motivo por el que habían sido despedidas.

En la **queja 12/4607** la interesada nos trasladaba el acuerdo adoptado respecto a la moción de un grupo político en el Ayuntamiento de Humilladero (Málaga) relativa al mantenimiento de los ALPES y los Promotores de Empleo.

En materia de **Seguridad Social** fueron remitidas al Defensor del Pueblo Estatal aquellas quejas en donde concurría una falta de competencia de esta Institución para conocer de los hechos que nos trasladaban, reseñando aquellos expedientes de quejas donde existe una deuda o embargo con la administración, así la **queja 12/405** (embargo por deuda con la seguridad social), **queja 12/1154** (denegación de incapacidad permanente por deuda con el INSS), **queja 12/2163** (denegación de la pensión de jubilación por deuda con la TGSS) y **queja 12/3446** (embargo de cuenta corriente por deuda con la Seguridad Social).

7. ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

En lo referente a la **materia de Administraciones Tributarias**, los temas más representativos que se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal en 2012 han sido la disconformidad de los ciudadanos con la valoración catastral dada a sus inmuebles, como es el caso de la **queja 12/4080**, **queja 12/4191**, **queja 12/4963**, **queja 12/5022**, **queja 12/5073** y **queja 12/7009**.

También han sido numerosas las quejas en las que los ciudadanos exponían su disconformidad con la liquidación del IRPF que se les había practicado, como es el caso de la **queja 11/5251**, **queja 12/584**, **queja 12/2901**, **queja 12/3478**, **queja 12/6455** y **queja 12/6792**.

8. SALUD

En el **Área de Salud** fueron remitidas al Defensor del Pueblo Estatal y otros Comisionados Autonómicos aquellas quejas en donde concurría una falta de competencia de esta Institución para conocer de los hechos que nos trasladaban, en la mayoría de los casos por una falta de asistencia sanitaria, como son la **queja 12/544**, remitida al Greuges de la Comunidad Valenciana al no ser operado de urgencia en un hospital de dicha comunidad, la **queja 12/4509** al encontrarse en trámite la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea, o la **queja 12/6179** al no ser vacunado de la gripe al haberse trasladado temporalmente a otra comunidad autónoma.

9. DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

En el **Área de Servicios Sociales** ha sido remitida al Defensor del Pueblo Estatal la **queja 12/4335** donde el compareciente solicita la promoción de recurso de inconstitucionalidad frente a la reforma operada en materia de dependencia por el Real decreto ley 20/2012, cuestión que supone una falta de competencia de esta Defensoría.

10. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

De entre las quejas que **en materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica** se han remitido a la Defensoría del Pueblo Estatal, por ser ésta la Institución competente para abordar el análisis de las cuestiones planteadas merece destacar aquellas en las se denunciaban problemas con las expropiaciones realizadas por la Administración estatal, como es el caso de la **queja 12/902**, **queja 12/1147** y **queja 12/1152**.

11. POLÍTICAS DE IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN

En el ejercicio de 2012, el **Área de Políticas de Igualdad, Exclusión Social y Servicios Sociales, e Información y Atención Ciudadana** ha remitido al del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales expedientes de quejas que planteaban cuestiones que se referían a la Administración General del Estado, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias de esta Institución.

Respecto a Violencia de Género destacamos la **queja 12/4155** interpuesta por una asociación que denuncia el silencio de la Delegación del Gobierno en Andalucía, a los escritos presentados por la misma, en orden a que se comunique a los familiares de las mujeres fallecidas a causa de violencia de género, sobre el derecho a ser informados de la situación penitenciaria del agresor, sobre todo de cuando el mismo sale de permiso penitenciario. Ante este expediente nada pudimos hacer ya que nos encontramos ante la falta competencia de esta Defensoría correspondiendo a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía, por lo que tuvimos que remitirla a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

En relación con las queja tramitadas en materia de información y atención a la ciudadanía se ha remitido al Defensor del Pueblo Estatal la **queja 12/3699** al tratarse de un asunto que afectaba al Ministerio del Interior.

Continuando con la misma materia de información y atención a la ciudadanía, en la **queja 12/3910** el interesado, mediante correo electrónico, nos exponía que era muy importante que las llamadas a la policía fuesen gratis, poniendo como ejemplo *“..cuando nos encontramos en la calle en circunstancias en las cuales debemos notificar a la policía - sea por robo o pelea callejeras o situaciones donde vemos que alguien está siendo ultrajado*

o abusado/a de alguna manera- y no podemos notificar a la policía porque no tenemos monedas o porque nuestro teléfono móvil esta descargado..". Continuaba el interesado informándonos del precio que una telefonía móvil cobra por llamada al 091 o 092, manifestando que había que cambiar esto urgentemente.

Ante este expediente procedimos a la remisión de la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya que atañe a competencias de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, que es la que regula toda la cuestión relativa a la asignación de recursos públicos de numeración.

Atendiendo al relato de la persona que promovía la **queja 12/3504** en la misma denunciaba la concesión de una subvención presuntamente ilegal, concedida por la Comunidad Autónoma de Melilla a una comunidad religiosa israelita. Lógicamente nada podíamos hacer puesto que afectaba a la ciudad autónoma de Melilla ante la que esta Institución carece de competencias de supervisión, debimos remitirla a la Defensora del Pueblo Estatal.

12. MENORES

En el transcurso de 2012, el **Área de Menores** propuso la remisión de algunos expedientes al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales que se referían a actuaciones de la Administración General del Estado y, por consiguiente, fuera del ámbito de competencias que atribuye a esta Institución su Ley reguladora. La remisión de los expedientes de queja se realiza en aras de la cooperación y coordinación establecidas entre ambas Instituciones.

Así acontece en asuntos relacionados con determinadas cuestiones de la normativa sobre Familia Numerosas, en especial por lo que respecta a la exclusión de dicho concepto a la convivencia no matrimonial con otra persona como pareja de hecho. Ciertamente, la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, define las condiciones básicas para garantizar la protección social, jurídica y económica de tales unidades familiares, siendo por tanto de aplicación general a todo el Estado Español al amparo del artículo 149.1.1.a, 7.a y 17.a de la Constitución. Es por ello que, conforme al artículo 5 de la Ley de Familias Numerosas, a la Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía le corresponde exclusivamente la competencia para el reconocimiento de la condición de familia numerosa, así como para la expedición y renovación del título que acredita dicha condición y categoría, pero siempre realizando esta tarea con estricto cumplimiento de la legislación aprobada por el Estado Español (**Queja 12/4889 y queja 12/4995**).

Citamos también la remisión de un expediente cuya actividad a supervisar había sido desarrollada por la Secretaría de Estado de Cooperación Territorial del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública pero que, no obstante, en el fondo del asunto subyace una cuestión íntimamente relacionada con la intervención de esta Institución los procesos de escolarización de padres separados.

Los antecedentes del caso se remontan a una denuncia de un padre -en proceso de divorcio de su cónyuge- que manifestaba sentir vulnerados sus derechos como consecuencia de la actuación del Ayuntamiento de su localidad de residencia. La madre - que ostenta la guarda y custodia de los hijos que tienen en común- cambio de domicilio e inscribió en el padrón dicho cambio sin su conocimiento ni consentimiento. Tras acudir al Ayuntamiento solicitando una copia del expediente de inscripción padronal de sus hijos, ésta le fue negada argumentando que carecía de su guarda y custodia, y que la legislación actual protege a las víctimas de violencia de género, a lo cual el interesado replica que el hecho de que la madre haya presentado contra él una denuncia por violencia de género no limita sus derechos como padre ya que tal hecho no conlleva la automática restricción de información y contactos con los menores. Además –añadía- el Juzgado de Violencia sobre la Mujer no había emitido ninguna resolución ni provisional ni definitiva limitando el contacto con sus hijos o impidiéndole acceder a información sobre ellos.

A este respecto, en cuanto al empadronamiento se refiere, el interesado invocaba la nota informativa emitida por el Consejo de Empadronamiento, en su reunión de 11 de noviembre de 2010, en la que se establecen los criterios de gestión del padrón para los Ayuntamientos en el caso de menores de edad, no emancipados. Dicha nota informativa responde a una actuación realizada por el Defensor del Pueblo Español.

En consecuencia, al venir referida la queja al cumplimiento de una instrucción que emana de un órgano de la Administración Central del Estado, y afectar a la queja tramitada por aquella Institución, dimos traslado de la misma.

No obstante, y por guardar relación con el asunto, informamos a la Defensoría Estatal acerca de nuestras Recomendaciones elevadas a la Dirección General de Planificación y Centros de la Consejería de Educación con el propósito de que elaborará un protocolo de actuación para que en los casos de cambio o traslado de centro escolar de un alumno o alumna permita corroborar a la Administración educativa que esta decisión, que constituye un ejercicio extraordinario de la patria potestad, cuenta con el consentimiento expreso de los progenitores que ostenten aquella al no haber sido privados de la misma por sentencia judicial. Además, dicha norma debería establecer las condiciones para que los progenitores que no tengan atribuida la guarda y custodia pero si la patria potestad puedan obtener información sobre el proceso escolar de sus hijos e hijas. Estas recomendaciones fueron aceptadas. (**Queja 12/5648**)

Por otro lado, los asuntos sobre litigios familiares que se desarrollan en provincias que no pertenecen a la Comunidad Autónoma de Andalucía han motivado, también, la remisión de los antecedentes del caso al Comisionado de las Cortes Generales. Son varias y de diversa índole las cuestiones suscitadas en este ámbito: Demoras en la tramitación de procedimientos judiciales donde se discute la guarda y custodia de los menores en Melilla (**queja 11/4610**) o disconformidad con el régimen de visitas establecido por decisión judicial a favor de los abuelos paternos (**queja 11/4859**).

DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS.

Como hemos señalado, el art. 32.1 de nuestra Ley reguladora determina que el Informe Anual al Parlamento expondrá las quejas que han sido rechazadas y sus causas de no admisión. Estadísticamente, han sido 2.552 expedientes los que, por distintos motivos establecidos en la Ley, no han podido ser admitidos.

1. QUEJAS ANÓNIMAS.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** en la **queja 12/509**, a través de denuncia anónima, se nos informaba de las supuestas presiones de un Concejal del Ayuntamiento de Almería al Jefe de la Policía Local para que le fuera anulada una sanción de tráfico. Ante la negativa del Jefe de la Policía Local, se indicaba que el mismo había pedido la excedencia en su puesto. Se trataba de acusaciones graves y presuntamente delictivas que determinaban que, sin perjuicio de que, dado el carácter anónimo de la queja, debíamos archivar el expediente, trasladáramos la información recibida a la Fiscalía a los efectos que fueran procedentes. La Fiscalía de Almería nos dio cuenta de que había acordado el archivo de las Diligencias de Investigación que se habían incoado en relación con los hechos objeto de este expediente de queja.

En **materia de educativa**, sólo ha propuesto durante el año 2012 la no admisión a trámite de un expediente de queja por no aportar la persona interesada datos relativos a su identidad que nos permitieran notificar las actuaciones de esta Defensoría en el asunto suscitado en dicho expediente, incumpliendo de este modo los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, reguladora de esta Institución (**Queja 12/6153**).

En materia de universidades la **queja 12/3549**, en la que se planteaba la disconformidad con el paro académico en la Universidad de Sevilla, no se ha podido admitir a trámite por no poder identificar a la persona promotora de la queja.

En **materia de Salud y Consumo** un único expediente (**queja 12/4481**) no fue admitida a trámite por este motivo, ya que si bien el interesado nos remite escrito exponiendo un problema con la empresa SEAT y la hoja de reclamación presentada, no podemos siquiera dirigirnos al afectado, al no haber facilitado dirección alguna.

La mayoría de las quejas que durante 2012 no han podido ser admitidas a trámite en el **Área de Menores** por no aportar las personas interesadas datos relativos a su identidad o domicilio que nos permitieran notificar las actuaciones de esta Defensoría, se referían a denuncias anónimas sobre la posible existencia de situación de riesgo de personas menores de edad.

En estos casos, no obstante, se acordó iniciar ante los organismos competentes las correspondientes actuaciones de oficio para la salvaguarda de los derechos de estos niños y niñas. Concretamente, damos traslados de estas denuncias a los Servicios Sociales de los Ayuntamientos donde residen las personas menores, a los efectos previstos en el artículo 18.5 de la Ley de los Derechos y la Atención al Menor, según el cual cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan

noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal. A tales efectos, consideramos las competencias atribuidas a las Corporaciones Locales por el artículo 18.1 de la misma Ley, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en situaciones de riesgo.

Por otro lado, siempre que trasladamos la denuncia, insistimos en su carácter anónimo y recordamos el deber genérico de reserva y confidencialidad respecto de los datos personales, al tiempo que rogamos se eviten en lo posible intromisiones no necesarias en la intimidad personal y familiar de las personas afectadas en los procesos de investigación de los hechos (**quejas 12/191, queja 12/3233, queja 12/4783**).

2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.

En el **Área de Personal del Sector Público**, en **queja 12/2428**, la interesada manifestaba su disconformidad con el cese laboral que el Ayuntamiento de Sevilla ha dictado al tener baja por invalidez, por considerar que ésta es compatible con el trabajo que venía desempeñando.

La promotora de la **queja 12/3556** en representación de una Asociación de trabajadores laborales del Servicio Andaluz de Empleo, exponía la situación en la que se encontraban tras varios años de contrato habiéndose demostrado en los tribunales de Córdoba que dichos contratos se encuentran en fraude de ley y se consideran personal "indefinidos no fijos".

La persona interesada de la **queja 12/5951** manifestaba su indignación e indefensión ante las contrataciones que se estaban realizando en la Universidad de Córdoba de familiares y allegados de altos cargos, sin que se estuvieran respetando las Bolsas de Empleo existentes.

En **Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** el reclamante de la **queja 12/1985** nos exponía que llevaba luchando durante años para que en su calle pusieran unas bandas sonoras, ya que la curva era tan peligrosa que con que sólo un coche cogiera la curva a 40 km se estrellaba justo en su puerta. Llevaban años sufriendo este problema y le daba mucho miedo salir a la puerta con sus hijos, nadie les ayudaba habían acudido a la Junta de Distrito, Ayuntamiento, Tráfico, etc. La queja se remitió por Internet por lo que, aprovechando que el reclamante debía ratificarse, se le formuló una ampliación de datos, para que nos remitiera fotocopia de las solicitudes o reclamaciones que, por los hechos que nos exponía, hubiera presentado ante el Ayuntamiento de Málaga y, en su caso, de la respuesta obtenida. Dado que no obtuvimos respuesta alguna, entendimos que no precisaba de nuestra intervención en el asunto planteado, por lo que procedimos a archivar su expediente de queja.

En la **queja 12/2065** el interesado nos manifestaba que el día 27 de Octubre de 2011 había recibido una notificación de sanción, por importe de 200 €, indicándole que el período de pago era hasta el día 18/11/2011. La pagó el día 2/11/2011 a través de un cajero automático, esperando que le cobrasen la mitad, por pagarla dentro de plazo, pero el pago

fue de 200 €, sin descuento. Nos decía que le parecía muy injusto que por razones ajenas a él, por un error en una notificación, no se le aplicara la reducción oportuna, ya que pagó la sanción en el plazo que se le indicaba en el recibo. La queja se remitió por Internet por lo que era necesario la ratificación en firma del interesado. Procedimos al archivo del expediente al no obtener ninguna respuesta por parte del interesado. Ello, pese a que siempre antes de archivar damos una “segunda oportunidad” es decir, reiteramos la necesidad de que nos aporten los datos.

Por el mismo motivo no se pudo admitir de la **queja 12/2121**, en la que nos exponía la posibilidad de modificar el actual PGOU de Loja, población de la que dependía administrativamente la localidad de Fuente Camacho.

En la **queja 12/4739**, el interesado, titular de una licencia de taxi en la ciudad de Sevilla, nos indicaba que debido a su enfermedad necesitaba tener a un trabajador a doble turno. Hasta ahora tenía un asalariado, pero cuando éste se marchó voluntariamente y había querido contratar a otro, el Instituto del Taxi le había manifestado que sólo era posible cuando el titular de la licencia estaba dado de baja. En su caso y debido a su enfermedad, sólo podía trabajar en el taxi hasta 6 horas, pero el médico ya no le permitía estar más tiempo de baja, con lo que no podía hacer frente a los pagos si sólo trabajaba ese periodo de tiempo. Se le formuló ampliación de datos para que se ratificara en firma y que nos enviara copia de los escritos que hubiera enviado al Instituto Municipal del Taxi y al Ayuntamiento de Sevilla y, en su caso, de la respuesta que hubiera recibido. Dado que no obtuvimos respuesta alguna por parte del interesado procedimos al archivo de la queja.

La interesada de la **queja 12/5937**, nos exponía que el 6 de Marzo de 2011, sufrieron en Algeciras uno de los mayores temporales de lluvia y granizo; dejando como consecuencia muchas viviendas destrozadas. Su marido y ella perdieron toda la planta baja de su vivienda y dos vehículos. Pero la cuestión no era que se inundaran por dicho temporal, sino que esto llevaba ocurriendo desde hacía 4 años, tenían vecinos que habían sufrido ya casi 10 veces lo mismo. Su urbanización no tenía las canalizaciones y desagües que debería. El Ayuntamiento no tenía recepcionada la urbanización porque no cumplía la normativa y, además, había una casa ilegal construida por donde debería de ir un vial y pasar la mayoría de las canalizaciones. El Ayuntamiento, según nos manifestaba la interesada, decía que hasta que esta vivienda no fuera demolida no podía hacer nada, pero el propietario de esta vivienda no paraba de presentar recursos para parar su demolición.

Para poder estudiar adecuadamente la queja planteada le indicamos que, además de ratificarse debía remitirnos copia de los escritos de reclamación que, ante el Ayuntamiento de Algeciras, hubiera presentado en torno a estos problemas y, en su caso, de la respuesta recibida. No recibimos respuesta alguna, por lo que fue archivado el expediente de queja.

De entre las quejas que en **materia de Cultura** se han tramitado en esta Institución y que no han sido admitidas a trámite por esta causa, merece destacar la **queja 12/3228** en la que una profesora de baile, contratada por un ayuntamiento de Jaén para impartir clases a un grupo de niñas, manifestaba que el ayuntamiento había suspendido sus clases a mitad de curso con el consiguiente perjuicio que esto causaba tanto a ella, que tenía firmado un contrato hasta fin de curso, como a las alumnas, que tenían pagado el curso completo. Tras solicitar a la interesada que nos aportara copia de las reclamaciones

presentadas ante el ayuntamiento no se obtuvo ninguna respuesta, por lo que no se pudo admitir a trámite la queja.

De los expedientes de quejas que no han podido ser admitidos a trámite en **materia de Educación**, los más numerosos tienen su causa en la no cumplimentación por la persona interesada de los datos necesarios para su tramitación, conforme a las previsiones de nuestra Ley reguladora. Son aquellos supuestos en los que se solicitó a los reclamantes que se concretaran, aclararan o ampliaran algunos de los datos expuestos en los escritos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos, a pesar de que en ocasiones y teniendo en cuenta la entidad de los asuntos que se plantean, esta petición se reitera en más de una ocasión.

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

No obstante, y a pesar de no poder dar el trámite oportuno por las razones señaladas, el conocimiento por esta vía de algunos de los hechos denunciados ha permitido a la Defensoría su investigación a través de investigaciones de oficio. En otras ocasiones, el problema estaba ya siendo objeto de atención por cuanto se habían iniciado actuaciones en otros expedientes de quejas cuyas formalidades fueron convenientemente cumplimentadas.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, el grupo más numeroso de las quejas rechazadas por este motivo se refiere a dos aspectos: Por un lado disconformidad de los padres con la inadmisión de sus hijos en los centros docentes solicitados, incluidos los de Educación infantil; y por otro, existencia de presuntas irregularidades en dichos procesos, generalmente realizadas en los centros educativos donde existe una elevada demanda de plazas por la ciudadanía, superior a la oferta disponible. En el primero de los casos, es práctica general que en el mismo momento en que la familia tiene conocimiento de que sus hijos no han sido admitidos en los centros solicitados, utilizando medios telemáticos, dirijan una reclamación directamente a la Defensoría ante de formular las correspondientes reclamaciones.

También algunas de las denuncias están relacionadas con el estado de conservación de los centros escolares, competencia que corresponde a las Corporaciones locales (**Queja 12/5212**), pero este año -como consecuencia de la adversa coyuntura económica en la que nos encontramos- muchas de las pretensiones deducidas en estos expedientes de quejas se refieren a demoras en la construcción de centros escolares. Unos colegios cuya entrada en funcionamiento estaba ya comprometida (**Quejas 12/204, queja 12/2081 y queja 12/3062, entre otras**) y la demora en su ejecución origina el malestar de la comunidad educativa, especialmente cuando el alumnado se ve compelido a continuar en unas instalaciones provisionales, construidas ex proceso a la espera de la culminación del inmueble definitivo.

Destacamos también en este apartado los expedientes que ponen de relieve problemas de convivencia en los centros docentes, mayoritariamente en los institutos de Enseñanza secundaria. Varias han sido las denuncias de presunto acoso escolar entre iguales (**queja 12/1892 y queja 12/2791**), o aquellas otras en la que las personas

reclamantes, por regla general familiares del alumno o alumna sancionado, expresaban su disconformidad con la sanción impuesta por el centro docente (**quejas 12/1369, queja 12/2191 y queja 12/2370**).

En lo referente a las quejas tramitadas en esta Institución en materia de universidades, que no han sido admitidas a trámite por no haber recibido respuesta a nuestras peticiones de subsanación de deficiencias o complemento de datos por quienes las promovían, hemos de destacar, por ser las más numerosas, aquellas quejas en las que se expresaba la disconformidad con el paro académico en la Universidad de Sevilla, como es el caso de las siguientes: **queja 12/2891, queja 12/2895 y queja 12/3069**.

En relación con esta causa de inadmisión, en **materia de Medio Ambiente** pueden ser citadas la **queja 12/3552**, la **queja 12/4567** o la **queja 12/5835**.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** señalamos la **queja 12/1484**, la **queja 12/2667** y la **queja 12/4954** relativas a incidencias que plantan las personas interesadas con respeto a cursos de formación profesional y talleres de empleo.

En la queja 12/4573 el interesado que padece una minusvalía del 66% y se encontraba sin trabajo, nos exponía la difícil situación económica que estaba atravesando y denunciaba el incumplimiento por parte de muchas empresas con la contratación de personas con minusvalía.

En el expediente de **queja 12/60** la compareciente expone que a su madre, de origen ucraniano, le fue reconocida una discapacidad del 83%, pero solicitada PNC por discapacidad le fue notificada que no podrá percibirla hasta 2015. Al no aportar copia de la resolución y tampoco especifica el motivo de que la PNC quede diferida a 2015, cabría la posibilidad de que la madre no llevara residiendo en España el número de años suficiente para poder acceder a la pensión. Por ello, pedimos la ampliación de datos previamente, sin que la misma se haya cumplimentado.

En **materia de Administraciones Tributarias** han sido varias las quejas que no se han admitido a trámite por no aportar los interesados la documentación solicitada en su día. De estas quejas merecen ser destacadas aquellas en las que las personas interesadas mostraban su disconformidad con el cobro de las tasas, toda vez que no se beneficiaban del servicio público que gravaban, como es el caso de la **queja 12/3374** y **queja 12/5586**, o aquellas en las que los reclamantes se quejaban de la subida desproporcionada de las tasas, como es el caso de la **queja 12/1568** y **queja 12/3262**.

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

Reseñar a modo ilustrativo, dada la variedad de asuntos que nos han sido trasladados, la atención pediátrica (**queja 11/2906, queja 11/5713, queja 12/1414 y queja 12/2181**), o la atención especializada (**queja 12/501, queja 12/1486, queja 12/3161, queja 12/2119 y queja 12/4472**).

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

Podemos destacar respecto a la Ley de la Dependencia tanto de Discapacitados como de Mayores, los expedientes relacionados con los Servicios y Centros (**queja 11/5525, queja 12/1041, queja 12/4054, queja 12/3891 y queja 12/4558**) o con el Programa Individual de Atención (**queja 11/5979, queja 12/2806 y queja 12/3536**).

En **materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica** han sido varias las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa y en las que las personas reclamantes denunciaban problemas con las facturaciones eléctricas, como es el caso de la **queja 11/5870, queja 11/5942, queja 12/969 y queja 12/1657**.

De las quejas recibidas en esta **Asesoría de Igualdad y Servicios Sociales**, como en años anteriores, el grupo más numeroso de quejas inadmitidas son las que se completan por parte de la persona interesada con los datos necesarios para su tramitación.

Debemos de señalar que gran parte de estos expedientes de queja tuvieron entrada mediante mensajes de correo electrónicos y así solicitado a las personas comparecientes que aclararan o ampliaran lo expuesto por ellos en sus escritos, no obtuvimos respuesta a nuestras peticiones, después de reiterarles, en más de una ocasión. Por lo que tuvimos que dar por finalizada nuestras actuaciones.

Es de destacar este año el crecimiento de las quejas referentes a materias de servicios sociales, de entre ellas la **queja 12/872** en la que el interesado decía ser un enfermo mental que vivía con una pensión no contributiva, con lo que le resultaba imposible vivir en sus circunstancias. No aportaba mucha más información, por lo que le solicitamos nos remitiera datos complementarios en varias ocasiones, sin tener respuesta por su parte.

En la **queja 12/3639** nos solicitaban ayuda ante su mala situación económica, diciéndonos la interesada que era madre soltera, que no tenía recursos de ningún tipo para poder levantar su casa, debía el agua, no pagaba la comunidad y los vecinos la querían echar dada su mala situación económica. Le pedimos una ampliación de datos, para saber si había acudido a los Servicios Sociales y si había solicitado el Salario Social, como una ayuda que pudiera mejora su situación. Esta información se la reiteramos en varias ocasiones sin recibir respuesta.

Referente a las quejas sobre políticas de género la **queja 12/186 y queja 12/2574** hacían referencia a familias monoparentales, en las que mujeres separadas con hijos a su cargo se encontraban sin empleo y sin posibilidad de pagar una vivienda, sin que en ninguna de ellas se nos aportara los datos necesarios, para valorar nuestra posible intervención en el asunto.

En este mismo apartado destacamos la **queja 12/1019** que recibimos a través de correo electrónico desde una asociación en la que la interesada se ponía en contacto con nosotros, para denunciar lo sucedido con el Punto Visible, como servicio municipal de la ciudad de Sevilla. Nos decía en su mensaje que este servicio se prestaba desde la sede de esta asociación pero, desde el 1 de enero de 2012, el Ayuntamiento, aludiendo recortes

económicos, retiró su apoyo, que consideraba fundamental para trabajar por la igualdad social de las mujeres del colectivo.

Continuaba diciendo que el Punto Visible era un servicio de atención, información y asesoramiento psicológico y legal para lesbianas y mujeres bisexuales. No se promocionaba ni se exaltaba el lesbianismo aunque sí trabajaba por la visibilidad y el orgullo de las personas de este colectivo. Realizando talleres, uno de los cuales fue el de seducción lésbica que incluía temas como autoestimas, empoderamiento y habilidades sociales.

Se propuso solicitar a la interesada ampliación de datos para que se ratificara en la queja mediante firma y nos dijera si se había dirigido previamente al organismo competente, esto es el Ayuntamiento de Sevilla, para exponer reclamación o queja respecto de los hechos que nos trasladaba, en cuyo caso, debería aportarnos fotocopia del escrito formulado, así como de la respuesta que hubieran podido darle. A este expediente de queja le sucedieron bastantes mensajes más que quedaron recogidos como expedientes de quejas repetidas.

En lo referente a las quejas tramitadas en materia de Información y Atención ciudadana se han recibidos varias reclamaciones referentes a falta de información o disconformidad con administraciones por el mal uso o funcionamiento de las líneas telefónicas, como es el caso de la **queja 12/3688** donde el interesado nos exponía su imposibilidad de contactar con dos teléfonos de la Consejería de Agricultura, Pesca y Medioambiente durante una semana, cuando necesitaba de la misma urgentemente una información.

Un año más, en el **Área de Menores**, el mayor número de quejas que no han podido ser admitidas a trámite durante 2012 tiene su origen en la falta de aportación por las personas interesadas de los datos necesarios para poder iniciar una investigación conforme a las previsiones contenidas en nuestra Ley reguladora. En todos y cada uno de los expedientes en cuestión se ha solicitado expresamente que se concretaran, aclararan o ampliaran algunos de los datos expuestos en los escritos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos. Un gran número de estos expedientes fueron enviados por Internet sin que recibiéramos, tras haberlo solicitado expresamente, ni el escrito de ratificación ni la ampliación y concreción solicitados. En este sentido, y transcurrido ampliamente un tiempo prudencial sin volver a tener noticias de las personas interesadas, incluso en ocasiones tras reiterar su envío más de una vez, nos vimos en la obligación de dar por concluidas nuestras actuaciones.

Nuevamente la litigiosidad en el seno de la familia ha sido la materia predominante en estos expedientes. Asistimos, entre otros asuntos, a denuncias de demora en la tramitación de los procedimientos judiciales de separación o divorcio (**quejas 12/2511 y queja 12/318**); disconformidad con sentencias judiciales sobre la atribución de la guarda y custodia y régimen de visitas o con el incumplimiento de uno de los progenitores de aquellas (**queja 12/2006**); o casos de menores que muestran su rechazo a cumplir con el régimen de guarda y custodia establecido por el Juzgado (**queja 12/4293 y queja 12/4213**).

3. DUPLICIDAD.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la **queja 12/930** en la que la interesada denunciaba la no renovación de su contrato como titulada de grado medio, para el seguimiento y control de las obras del AEPESA, en la Diputación Provincial de Málaga que ya fue admitida por silencio administrativo en el expediente de queja 11/6064 y de cuya resolución definitiva le enviamos comunicación con fecha 20 de febrero de 2012.

También hacemos referencia a la **queja 12/2402** en la que el interesado manifestaba su desacuerdo con la limitación de edad para acceso al Cuerpo de Policía Local.

El **Área de Educación**, en materia de enseñanzas no universitaria, ha rechazado la admisión a trámite de algunos expedientes de quejas por tratar cuestiones que ya han sido objeto de investigación en otros expedientes, principalmente referentes a la normativa reguladora de los procesos de escolarización del alumnado (**queja 12/982**).

En **materia de Medio Ambiente** esta Institución no ha admitido a trámite la **queja 12/268** ya que el asunto había sido planteado previamente ante la Defensoría del Pueblo Estatal.

En la **materia de Servicios Sociales y Dependencia** varias han sido las quejas que fueron inadmitidas al encontrarse ya en trámite otro expediente del mismo interesado por los mismo hechos, así la **queja 12/1864**, **queja 12/5578**, **queja 12/5646** y **queja 12/5919**.

Mención aparte merece la **queja 12/6618** donde la interesada nos traslada su preocupación sobre la falta de impulso de las valoraciones de dependencia, así como de dispensación de las prestaciones asociadas a dicho reconocimiento. En este caso la inadmisión es debida a su acumulación a la **queja 12/5544** incoada de oficio, dado su carácter globalizado del asunto.

En el **Área de Políticas de Igualdad, Exclusión Social y Servicios Sociales, e Información y Atención Ciudadana** no se admitió a trámite la **queja 12/2752** en que tuvo lugar la entrada de un documento del Ayuntamiento de Badalatsa, por el que nos enviaba un informe social correspondiente a una persona en situación de vulnerabilidad, cuando no de exclusión. Efectuada consulta a la base de datos de quejas, comprobamos que el informe recibido desde el Ayuntamiento citado al parecer ninguna asesoría de esta Institución lo había solicitado. Efectuadas las correspondientes gestiones telefónicas por la Oficina de Información ante los servicios sociales comunitarios de la citada administración municipal, se nos dijo que se trataba de un informe solicitado por el Defensor del Pueblo Estatal y que por error había sido enviado a esta oficina. Por lo cual, el último escrito del interesado que se había dado de alta como queja nueva relativo a su solicitud de ayuda ante su precariedad económica y social, estaba siendo objeto de investigación por la Institución Estatal, por todo lo cual, procedimos al cierre de este expediente de queja por duplicidad con el Defensor del Pueblo Estatal.

Por esta razón, **en el Área de Menores**, no han sido admitidos a trámite varios expedientes de queja ya que los asuntos suscitados venían siendo abordados por la Institución a instancias de otras personas, y como consecuencia de ello iniciado las actuaciones oportunas ante los correspondientes organismos administrativos.

Las más numerosas se refieren a la interpretación que venían realizando las Delegaciones Provinciales de la entonces Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, de la normativa reguladora del Registro de Parejas de Hecho pues, a criterio de los reclamantes, aquella perjudica de forma injusta a las personas de nacionalidad extranjera y limita derechos reconocidos en la legislación. En efecto, la Instrucción de la Dirección General de Infancia y Familias, de fecha 24 de Enero de 2012, relativa a las solicitudes de inscripción en el Registro de Parejas de Hecho de la Comunidad Autónoma de Andalucía, señalaba que en el supuesto de que uno de los miembros que solicitase la inscripción fuese de nacionalidad extranjera debía acreditar no sólo su identidad sino también que se encontraba en España con visado o autorización de residencia, requisito sin el cual no podría acceder al Registro de Parejas de Hecho.

A este respecto, damos cuenta de nuestra actuación de oficio sobre esta problemática que culminó con una Resolución instando a la elaboración con carácter urgente de una nueva instrucción que deje sin efecto la de Enero de 2012, a fin de evitar las interpretaciones erróneas que se venían produciendo, que afectaban de manera particular a personas extranjeras solicitantes de dicha inscripción y, además que se revisaran de oficio los expedientes que se hubiese denegado al amparo de la normativa citada. (**Quejas 12/2686, queja 12/2876 y queja 12/3686**).

4. NO IRREGULARIDAD

En el **Área de Personal del Sector Público**, por esta causa no se ha admitido la **queja 12/243** en la que la interesada se mostraba disconforme con la oferta de empleo público docente para 2012, al considerar que su celebración afectaría al colectivo de docentes andaluces, habida cuenta del efecto llamada que nuestra convocatoria pudiera producir en el resto de comunidades autónomas. Asimismo expresaba que la modificación de los temarios y el escaso tiempo de que disponían para su preparación le impedían alcanzar la preparación exigida para la superación del proceso selectivo.

La interesada de la **queja 12/850** exponía su desacuerdo con el hecho de que se le hubiese denegado su solicitud de jubilación anticipada a los 60 años al no reunir los requisitos de la Disposición Transitoria Segunda de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de Mayo.

En la **queja 12/2950** la interesada nos trasladaba su disconformidad con la modificación introducida por el Decreto 311/2012 de 26 de Junio, por cuanto al criterio de ordenación de las bolsas de interinos de personal docente, pasando a primar el tiempo de servicio frente a la nota obtenida en el proceso selectivo.

La interesada de la **queja 12/4269** denunciaba el impago de la ayuda por estudios para su hijo que le había sido concedida en Marzo de 2012.

La persona promotora del expediente de **queja 12/5624** consideraba que existía discriminación en la reducción de jornada por cuidado de hijo o familiar entre funcionarios y personal laboral. Se le informó de que la reducción de jornada del personal funcionario se regula en el Estatuto Básico del Empleado Público de 2007 (EBEP), y la del personal laboral, habrá que estar a lo que disponga el Estatuto de los Trabajadores (ET).

La interesada de la **queja 12/6264** nos consultaba sobre si el Ayuntamiento para el que presta sus servicios podía tramitar la jubilación por cumplimiento de la edad (65 años), encontrándose en situación de baja por accidente laboral.

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** el reclamante de la **queja 12/1559** nos exponía que en la ciudad de Sevilla, en numerosas vías, las personas con diversidad funcional encontraban dificultades insalvables para poder realizar sus desplazamientos diarios de manera autónoma, al mismo tiempo que en demasiadas ocasiones, los desplazamientos sólo podían realizarse a cambio de poner en riesgo su integridad física debido a las permanentes situaciones de inseguridad vial existentes en las aceras y viarios hispalenses. Nos manifestaba que Sevilla está adherida desde el año 2009 a la Convención de la ONU de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Actualmente existen diferentes normativas que regulan las condiciones básicas de Accesibilidad Universal en los espacios públicos que son de obligado cumplimiento por parte del Ayuntamiento de Sevilla.

Ante esta situación, diversas entidades habían mantenido reuniones con diferentes representantes del Ayuntamiento de Sevilla para solicitar medidas destinadas a mejorar las graves situaciones vividas por las personas con diversidad funcional. En dichas reuniones habían solicitado el cumplimiento de la normativa existente en todas las iniciativas municipales con incidencia directa y transformadora del espacio físico, tanto en las que requirieran de obras como en las que requirieran de otro tipo de iniciativa por parte del Ayuntamiento tales como el control de los veladores en los itinerarios peatonales accesibles, así como en las medidas adoptadas para mejorar la obligada convivencia de los viandantes con los vehículos existentes en el espacio público: bicicletas, motocicletas y automóviles. En este sentido las entidades habían solicitado la adopción de las siguientes medidas por parte de la Delegación de Seguridad y Movilidad:

1. Alternativas dirigidas a mejorar la grave situación de los viandantes y muy especialmente la de las personas con diversidad funcional en espacios del casco histórico en los que los itinerarios peatonales son inexistentes y en los que es necesario que el Ayuntamiento señalice definitivamente la prioridad peatonal junto a limitaciones de velocidad máxima de 20 km/h-30 km/h según viarios.

2. La elaboración de una nueva normativa de Peatones y Ciclistas que prohíba la circulación de las bicicletas por las aceras (con la excepción de determinados menores de edad) y que regule de manera clara las normas de coexistencia de peatones y ciclistas en determinadas zonas peatonales. Siendo necesario que desde el Consistorio se haga cumplir de manera clara la prioridad peatonal, algo que no sucede en la actualidad.

Indicamos al interesado que la problemática que subyacía en su queja, tenía que ver directamente con la actuación de oficio de la **queja 11/5081** que, acerca del deterioro del espacio peatonal, por diversas razones, se observa en la mayoría de las poblaciones de Andalucía y sobre la que esta Institución está pendiente de realizar una valoración global de las respuestas recibidas.

En la **queja 12/1704**, el interesado nos exponía que el Ayuntamiento no aceptaba darle certificado de empadronamiento en una vivienda por cuanto el reclamante no aportaba licencia de primera ocupación. Dicha licencia no se otorgaba porque la vivienda no se encontraba terminada y su entrega no estaba prevista hasta el tercer trimestre de 2012. De esa forma, el problema que planteaba el interesado era que el próximo curso escolar no

podría escolarizar a sus hijas en su futura residencia al no poder aportar a la solicitud de escolarización dicho certificado de empadronamiento. Lo cierto es que, analizada la cuestión, no cabía advertir irregularidad alguna por parte de la Administración, por cuanto ni cabe conceder licencia de primera ocupación a una vivienda no concluida, ni dar un certificado de empadronamiento en ella por cuanto era obvio que, por el momento, no constituía su domicilio habitual.

El interesado de la **queja 12/4810**, nos decía que le fue concedida una subvención de 1.400 € para la adecuación funcional básica de su vivienda, cantidad que le fue abonada con fecha de 6 de Octubre de 2010. Sin embargo, ante la falta de presentación por su parte de los documentos justificativos del empleo de la subvención en la obra para la que se le concedió, desde la entonces Delegación Provincial de Obras Públicas y Vivienda de Cádiz, le requirieron el 18 de Julio de 2011 para que presentara, en el plazo de 20 días, tales documentos, concretamente la factura completa y detallada acreditativa de la ejecución de los trabajos. Ante tal requerimiento, presentó una factura para justificar la subvención y, observadas ciertas deficiencias en la misma, con fecha 12 de Septiembre de 2011 se inició procedimiento de reintegro de la subvención, que dio lugar a que, finalmente, se le requiriera la devolución de la subvención, con los correspondientes intereses, mediante un acto que ya es firme en vía administrativa.

Tras analizar detenidamente cuanto nos expresaba 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. En este sentido, le indicamos que, según se regulaba en la normativa esta ayuda, la obra para la que se pedía la subvención únicamente podría ejecutarse una vez concedida dicha subvención –no antes-. A este respecto, el artículo 7.2 de la Orden de 16 de Junio de 2005, por la que se establecían las bases reguladoras para la concesión de la subvención para la adecuación funcional básica de viviendas como medida de apoyo a las familias andaluzas, señalaba que, en caso de concesión de la subvención, la resolución contendría el plazo para ejecutar las obras a las que se destina, que no podría ser superior a cinco meses desde la notificación, así como el plazo y forma de justificación de la ayuda.

Asimismo, el artículo 8.2 de esta misma Orden señalaba que, en el término de quince días desde la finalización de las obras, y en el plazo máximo de seis meses desde el abono efectivo de la subvención, la persona beneficiaria de la subvención debía presentar ante la Delegación Provincial correspondiente la factura completa y detallada acreditativa de la efectiva ejecución de los trabajos, a los efectos de justificación del cumplimiento de la finalidad para la que se concedió la subvención y de la aplicación de los fondos recibidos. Adicionalmente, se añadía que, a efectos del control de la concurrencia de subvenciones los originales de dichas facturas serían selladas y conformadas por el Servicio correspondiente de la Delegación Provincial.

Por lo tanto, una vez estudiada la queja no pudimos admitirla a trámite, al considerar que no reunía los requisitos que exige la Ley aunque sugerimos al interesado que valorara la conveniencia de solicitar el fraccionamiento o el aplazamiento del pago, siempre que cumpliera los requisitos legales para ello y se encontrara dentro del plazo establecido en la normativa, en cuyo caso debía dirigirse a la Gerencia Provincial en Cádiz de la Agencia Tributaria de Andalucía.

En la **queja 12/5522**, la reclamante nos exponía que habiendo realizado los pasos para solicitar los servicios que proporcionaba el Ayuntamiento de Sevilla de préstamo de bicicleta, SEVICI, observó que no disponía de otro medio para realizar el pago que a través de la misma página web, facilitando los datos bancarios de una tarjeta de crédito. Por consiguiente, habiéndose puesto en contacto con el servicio telefónico que se facilitaba en la página para informar, planteó la posibilidad de realizar el pago por otro medio, como por ejemplo, domiciliación bancaria, o directamente en el banco que señalara al efecto, ya que consideraba que la existencia de ese único medio de pago limitaba su derecho como ciudadana.

Nos manifestaba que con esta limitación de disponer de una tarjeta de crédito y facilitar los datos de la misma a través de una página web, no se estaba facilitando el ejercicio del derecho de uso de ese servicio público, era discriminatorio con las personas que no disponían de ello o no querían facilitar datos bancarios por Internet y consideraba que debía de haber otros medios alternativos para realizar el pago.

La queja no resultó admisible a trámite por cuanto la interesada había formulado reclamación en la misma fecha al Ayuntamiento, razón por la que, por el momento, no se apreciaba retraso en la respuesta municipal que justificara nuestra intervención.

El reclamante de la **queja 12/7008** nos exponía que había abonado al Ayuntamiento de Valencina de la Concepción (Sevilla) una sanción de tráfico dentro del plazo, con el 50% de descuento. Sin embargo, posteriormente le había llegado notificación para que procediera a su pago. Había presentado escrito aclaratorio de la cuestión al Ayuntamiento con la misma fecha de la queja, razón por la que por el momento no podíamos apreciar retraso por parte municipal en la respuesta que procediera por la queja no resultó admisible a trámite.

De entre las quejas que se han tramitado en 2012 en **materia de Cultura** no se han admitido a trámite como consecuencia de la inexistencia de indicio de irregularidad en el comportamiento de la Administración, pueden ser citadas la **queja 11/5924** y **queja 11/6194**, en la que las personas promotoras de las quejas exponían su total disconformidad con la regulación de los detectores de metales contenida en el proyecto de Reglamento de Patrimonio Histórico, en fase de alegaciones en esos momentos, señalando que dicha regulación imposibilitaría de facto el desarrollo de su afición a los detectoaficionados.

A la vista de lo manifestado por los reclamantes nos dirigimos a ellos indicándoles que al tratarse meramente de un proyecto normativo, las posibles afecciones a sus derechos aún no se habían concretado y podrían no concretarse si el texto elaborado fuese modificado antes de su aprobación.

Por tanto, les sugerimos que lo procedente sería que hicieran valer sus argumentaciones ante la Administración responsable de la elaboración del texto normativo, formulando las pertinentes alegaciones en defensa de sus pretensiones.

Las cuestiones suscitadas en algunas quejas en **materia educativa** que no pudieron ser admitidas a trámite por no apreciar la existencia de irregularidad administrativa, han sido de temática muy variada. Como en años anteriores, destacan aquellas en las que las personas interesadas expresan su disconformidad con la normativa reguladora de los procesos de escolarización en los centros docentes sostenidos con fondos públicos; con la denegación de plaza escolar para su hijo o hija en alguno de estos centros; o también con la

resolución de la Administración educativa que rechaza sus reclamaciones y recursos, por entender que no se han valorado correctamente las circunstancias personales y familiares alegadas.

Respecto de la normativa sobre escolarización, continuamos recibiendo denuncias de ciudadanos y ciudadanas que consideran discriminatorio que uno de los requisitos para obtener una plaza cuando la demanda supera a la oferta sea la renta de la unidad familiar. De este modo, informamos a la persona reclamante que es la propia Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, la que establece como criterios prioritarios, precisamente para garantizar el derecho a la libre elección de centro, las rentas anuales de la unidad familiar, la proximidad del domicilio y la existencia de hermanos matriculados en el Centro, entre otros criterios preferentes, cuando no existan plazas suficientes. Por lo que respecta a la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Decreto 115/1987, de 29 de Abril y la Orden de 26 de enero de 1993 establecieron en su día los mismos criterios prioritarios ya mencionados, los cuales se siguen manteniendo en las normas que al efecto se han dictado con posterioridad, y que están actualmente vigentes, es decir, el Decreto 40/2011, de 22 de febrero y la Orden de 14 de febrero de 2012. Además, el Tribunal Constitucional, en la Sentencia 77/85, de 27 de Junio, ha tenido ocasión de pronunciarse en el sentido de considerar perfectamente válido, jurídicamente, establecer criterios de actuación en el procedimiento de admisión de alumnos en los Centros de Enseñanza. **(Queja 12/2438).**

De igual modo, asistimos este año a un significativo número de quejas que expresan la disconformidad de las familias con la cuantía de las bonificaciones para los precios públicos por las enseñanzas en los centros o escuelas de Educación infantil, sobre todo porque la normativa reguladora de estos servicios educativos toma en consideración la situación económica familiar de dos años anteriores a la fecha de la solicitud, dándose la circunstancia de que, por la adversa situación económica actual, la capacidad económica de muchas familias este año es bastante menor que la alcanzada en ejercicios anteriores. **(Queja 12/1806, queja 12/2383, queja 12/2790 y queja 12/5515, entre otras).**

En situaciones de profunda y grave crisis económica como la que padecemos, se pone de manifiesto con mayor evidencia la necesidad de adoptar las medidas que sean necesarias para paliar los indeseables efectos que, en determinadas ocasiones, pueden derivarse de una concreta regulación, ya sea porque en su origen sea deficiente o inadecuada, o porque el simple devenir del tiempo la demuestre ineficaz e injusta en las cambiantes y concretas situaciones en las que ha de ser aplicada. Y esto es, precisamente, lo que viene ocurriendo con las normas que regulan el cálculo de las cuotas a satisfacer correspondientes a los precios públicos por los servicios prestados en las Escuelas y Centros de Educación Infantil, sí como las bonificaciones de aplicación.

En este contexto, y a pesar de que la Administración ha aplicado correctamente la normativa en vigor para determinar la cuota del precio público a abonar por los servicios señalados, sin que, por tanto quepa inferir irregularidad en su actuación, esta Institución ha acordado formular a la Consejería de Educación una Sugerencia para que se modifique el Decreto 149/2009, de 12 de Mayo, por el que se regulan los centros que imparten el primer ciclo de educación infantil, así como su Orden de desarrollo, a fin de que sea viable que las familias que han visto sus economías sustancialmente alteradas puedan acreditar -en el momento en el que sea preciso- los ingresos de la unidad familiar a efectos del cálculo de las cuotas correspondientes a los precios públicos que han de satisfacer por los servicios

que se prestan en la Escuelas de Educación Infantil y Centros de Convenio, así como las bonificaciones que le sean de aplicación. (**Queja 12/6404**).

Por otro lado, la normativa que regula el acceso a los ciclos de las enseñanzas de Formación Profesional ha sido también cuestionada, especialmente los preceptos que establecen la preferencia para obtener plaza a las personas que tengan mejor expediente académico cuando la oferta es inferior a la demanda. No obstante, en estos casos, no cabe inferir una actuación irregular de la Administración ya que es absolutamente necesario recurrir a determinados parámetros con los que poder determinar un orden de preferencia en la adjudicación de las plazas disponibles, resultando que el primero de esos parámetros, el más objetivo, es el de la nota del expediente académico del solicitante. De este modo, en el artículo 47.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de Julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, se hace referencia a que las Administraciones educativas establecerán los criterios para regular el orden de prelación del alumnado, teniéndose en cuenta el expediente académico del mismo. (**Queja 12/5047 y queja 12/5519**).

De entre las quejas que se han tramitado en 2012 en materia de universidades que no se han admitido a trámite como consecuencia de la inexistencia de indicio de irregularidad en el comportamiento de la Administración, pueden ser citadas la **queja 12/3132** y la **queja 12/4041**, en la que las personas promotoras de las quejas mostraban su disconformidad con los criterios de cálculo de la nota media de su expediente académico universitario, aplicada en el proceso de acceso a estudios de Grado.

También se han sido varias quejas las quejas recibidas en esta Institución en las que se denunciaba la negativa de la Universidad de Sevilla a acceder a las salas de estudio a aquellas personas que no pertenecían a la misma, como es el caso de la **queja 12/217** y **queja 12/5927**.

En materia de Medio Ambiente en relación con la no admisibilidad a trámite como consecuencia de la inexistencia de indicio de irregularidad en la actuación de la Administración competente, pueden ser citadas la **queja 12/2088**, la **queja 12/2089**, la **queja 12/2093** y la **queja 12/2095**, en las que los hechos planteados, sobre prohibición de practicar la cetrería mediante híbridos, no parecían justificar nuestra intervención.

En lo referente a **temas de justicia** se han de destacar varias quejas como la **queja 12/2565**, en la que la interesada exponía que encargó un asunto laboral a un abogado que no sólo lo llevó mal sino que igualmente de mal había planteado el recurso de suplicación, y, además, había desaparecido, por lo que se proponía presentar una queja colegial ante el Colegio de Abogados de Málaga, al que al parecer pertenecía; y así -decíamos- tenía que hacer, aunque decidimos pedirle una ampliación de datos que nos sirviera bien para cerrar la queja o para admitirla.

De la documentación que nos envió se desprendía que la queja colegial, perfectamente redactada, la presentó el pasado 3 de Mayo, por lo que no había transcurrido tiempo suficiente como para considerar que no había sido adecuadamente tramitada por la corporación colegial malagueña, cuestión que sería la que permitiera nuestra intervención. Debimos, pues, cerrar la queja emplazando a la interesada para que se volviese a dirigir a nosotros en caso de que se demorase la respuesta colegial.

La confusa exposición del interesado que, mediante correo electrónico que debía ratificar, decía que se le habían nombrado ya varios abogados de oficio, y que el último había “provocado” que la Comisión “le pidiera documentación para revocarle el reconocimiento del derecho que en su día le concedió”, nos impelió a solicitar del mismo, en la **queja 12/754**, una ampliación de datos.

Del estudio de la documentación que nos envió se desprendía que el problema no tenía que ver con sus abogados -aunque también- sino con el hecho de que el abogado de la parte contraria había solicitado de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Cádiz, que le había concedido el derecho a la asistencia jurídica gratuita, que revocase su primitiva resolución por entender que el interesado tenía bienes suficientes para poder litigar mediante abogado de libre designación, y para demostrarlo señalaba bienes que había heredado, fincas, coches y caballos que el interesado poseía (o decía el otro que poseía).

Se daba la circunstancia de que el abogado que quería provocar la revocación era familiar de los contrarios en el pleito que el interesado pretendía iniciar, y argumentaba que si lo hacía era para evitar tener que pagar las costas judiciales que tendría que abonar si lo perdía, ya que tendrían que ser unas siete personas los demandados.

Como puede verse, el asunto de fondo era muy complejo, pero igualmente jurídico-privado, por lo que poco pudimos nosotros hacer, ya que desde el punto de vista de la actividad de la Comisión su actuación no era susceptible de ser calificada como irregular: se le había puesto de manifiesto una posible infracción del derecho a la asistencia jurídica gratuita, lo estaba comprobando, se lo había comunicado al interesado, le había pedido que aportase pruebas de que era pobre, y estaba aún pendiente de que se dictase la oportuna resolución: si confirmaban la primitiva, se acabó el problema; si no, el interesado se vería privado de su derecho no a litigar sino a hacerlo gratuitamente.

El compareciente en la **queja 12/1787** pedía ayuda para esclarecer si su hijo estaba vivo o muerto. Se trataba de un supuesto caso de “niños robados”. Pero resultaba que el interesado formuló denuncia ante la Fiscalía de Córdoba, que, según la documentación que nos remitía, había efectuado una completísima investigación que había dado lugar a que se pronunciase en el sentido de no decidir no formular denuncia ante la autoridad judicial, pues llegaban a la conclusión de que no había elementos que permitiesen pensar que no se tratara de un fallecimiento (el del hijo recién nacido) indubitado, sin ocultamiento alguno: el niño nació en un hospital público tan conocido como es el Reina Sofía de Córdoba, con intervención de todo un equipo médico, enfermeras, etc., que tendría, todo él, que haberse puesto de acuerdo para robar al niño y venderlo a su postor.

También hay que recalcar que el detonante de la duda de nuestro remitente fue que dieciocho años después, al exhumar los restos, en el ataúd no los había, lo que, según la Fiscalía, “es compatible con la inexistencia de restos orgánicos visibles en ese momento, como nos indicó el Sr. Médico Forense”. En cualquier caso, el interesado podía formular denuncia ante el Juzgado de Instrucción, como se le decía expresamente en el Decreto de la Fiscalía, que sólo denegaba la posibilidad de hacerlo ella.

Obviamente, las posibilidades de que avanzase la denuncia eran escasas a la vista de lo anterior, pero nada impedía al interesado intentarlo, sin que nosotros pudiésemos hacer otra cosa que tratar de aclararle conceptos e indicarle posibles vías.

En asuntos de prisiones, entre varias, destacaríamos la **queja 12/1143** en la que se nos exponía que el interesado fue condenado por varias estafas a clientes de una Caja de Ahorros, de la que era empleado, a un total de 47 meses de prisión, cuyo inicio de cumplimiento era muy reciente (23-01-2012) por lo que no cumplía la $\frac{1}{4}$ parte hasta el 26-01-2013. Solicitó indulto en Agosto de 2011 y todavía no sabía nada sobre el mismo.

Nos pusimos en contacto con el Servicio de Indultos del Ministerio de Justicia y nos informaron que en Noviembre de 2011 habían solicitado a Granada los informes preceptivos (Tribunal Sentenciador, Fiscalía y Prisión). Todavía, nos decían, tardaría el expediente, de lo cual informamos al interesado.

Respecto de la **queja 12/2131**, tras mantener contacto telefónico con el Director del Centro Penitenciario en el que se encontraba el interesado, supimos que éste solicitó un informe a su médico, y se lo proporcionó, extenso, y en él comentaba los dos aspectos fundamentales de su personalidad: estaba en tratamiento psiquiátrico por su trastorno disocial y su adicción a benzodiazepinas y no necesitaba ningún suplemento alimenticio ni vitamínico (1 litro de leche extra y la pastilla de la anemia, como él pedía). Por lo tanto, sin prescripción médica no podían proporcionarle ni una ni otra, por lo que se le orientó.

En la **queja 12/3394**, tras recibir la carta del interesado, en la que se quejaba de pasar muchas horas en su celda por aplicación del artículo 75.2, a petición suya, nos pusimos en contacto con la dirección del centro para conocer mejor su situación.

Nos dijeron que se encontraba en el módulo 1 porque, según el interesado, temía el contacto con otros internos. Nos aconsejaron que solicitase cambio a los módulos 3 ó 4, en los que podría hacer una vida más normal y participar en diversas actividades. Hablaría con él algún técnico para conocer mejor sus planteamientos. De todo ello se informó al interesado.

El interesado, con nacionalidad de Grecia, exponía en la **queja 12/4295** la situación en la que se encontraba condenado a prisión en España, llevando ya cuatro años y cuatro meses, siendo su pretensión ser trasladado a su país para cumplir allí el resto de la condena impuesta. A tal efecto, debía efectuarse la solicitud de traslado a la luz de lo dispuesto en el correspondiente "Convenio sobre traslado de personas condenadas, firmado en Estrasburgo el 21-03-1983", en vigor para España el 1/07/1985, publicado en el BOE de 10 de Junio de 1985.

Al respecto, le informamos que, como primer paso, había de comprobar que se cumplían las condiciones previstas para que se aprobase dicho traslado, siendo las fundamentales que la sentencia fuese firme y no existiesen otros procesos pendientes; que el condenado diese su consentimiento; que la duración de la pena pendiente de cumplimiento, en el momento de presentación de la solicitud, fuera superior a seis meses; que los actos u omisiones que hubiesen dado lugar a la condena deberían constituir una infracción penal con arreglo a la ley del Estado de cumplimiento o la constituyeran si se cometieran en su territorio; y que ambos Estados estuviesen de acuerdo en el mismo.

La solicitud se podía efectuar o bien en el Estado de condena o en el de cumplimiento (es decir, en España o en Grecia), e incluso se podía presentar en ambos.

El organismo competente al respecto para el traslado en España era la Subdirección General de Cooperación Jurídica Internacional, del Ministerio de Justicia, proporcionándole al interesado la dirección y teléfonos

Le indicamos que en caso de que ya hubiera dado estos pasos y que el problema fuera que no había tenido noticia al respecto, podía volver a dirigirse a nosotros, para cualquier información u orientación complementaria que nos quisiera recabar.

En temas relacionados con inmigración también nos encontramos con una extensa variedad, pudiendo citar la **queja 12/2524**. En ella, al interesado le iniciaron orden de expulsión en Granada al tener la residencia caducada. También nos hablaba de la posibilidad de casarse con su novia de nacionalidad española con la que llevaba 4 años pero que la policía se lo impedía.

Contactamos con el interesado para aclarar algunas dudas sobre lo expuesto. Éste nos manifestó que tenía una orden de expulsión y una multa de 500 euros, y le explicamos que no era así, que el procedimiento sancionador con posibilidad de acabar en una expulsión concluyó con una multa de 500 euros.

Por otro lado, según éste no podía casarse o hacerse pareja de hecho porque según le asesoraba el abogado de oficio tendría que haberlo llevado a cabo antes. Le recomendamos que si era su intención, se hiciera pareja de hecho o se casase lo antes posible y que si tenía dificultades para ello o para el trámite posterior en la oficina de extranjeros que nos volviera a escribir.

En su escrito el interesado en la **queja 12/1668** nos daba traslado de la difícil situación por la que estaba atravesando, al habersele extinguido la autorización de trabajo y residencia por cuenta ajena de la que era titular, trabajando en la actualidad con un negocio por cuenta propia.

Pues bien, atendiendo a los datos que nos facilitaba y a la normativa vigente, le informamos que para poder trabajar por cuenta propia tendría que haber tramitado la autorización correspondiente para ello.

Tanto en la **queja 12/2114** como en la **queja 12/2294**, el interesado, abogado, nos daba traslado de la situación por la que estaban atravesando sus clientes tras habersele denegado la autorización de residencia inicial por antecedentes penales. Desde esta Institución se tenía constancia del dato positivo sobre la revocación de la expulsión que recaía sobre ambos, al haberse desde aquí realizado las gestiones oportunas al respecto.

Pues bien, atendiendo a los datos que se nos facilitaba y a la normativa vigente, le informamos que el artículo 31.5 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de Enero, establecía como requisito para la autorización de residencia, carecer de antecedentes penales en España. Por ello, a pesar de suponer toda una contradicción su arraigo al país en relación a los vínculos familiares con nacionales españoles, la revocación de la orden de expulsión, y la denegación de su autorización de residencia sus clientes deberían, para poder salvar este escollo, llevar a cabo, antes de nada, la cancelación de sus antecedentes penales.

La hija de quien se dirigía a nosotros en la **queja 12/3098** perdió la residencia al estar más de 6 meses fuera de España. A pesar de estar ella casada con español su residencia era por el régimen general de larga duración. Se contactó con la interesada y se

le explicó que a pesar de lo injusto que pareciera no podíamos pedir que se hiciera algo distinto a lo que marcaba la ley. Por otro lado estudiamos las opciones que existían para que volviera a regularizarse: Así, residencia como menor por llevar dos años, no era factible ya que estuvo 8 meses fuera y eso se consideraría como residencia con permanencia no continuada en España. Y como familiar de comunitario, debería cambiar ella la residencia por una de familiar de comunitario y solicitar la de su hija. Aunque nunca lo había pensado para ella, pues ya contaba con residencia antes de casarse, se plantearía cambiar su tarjeta pensando en su hija.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** reseñamos la **queja 12/3783** en la que la interesada manifestaba su disconformidad con la Oficina del Servicio Público de Empleo Estatal –SEPE- en relación con reclamación de prestaciones de desempleo. En su escrito la promotora de la queja nos acreditaba que la Administración de Empleo reconocía su error –un cruce de datos erróneo entre la Oficinas de Prestaciones y la Subdirección Provincial-, ya que le contestaban que habían adoptado las medidas pertinentes en orden a la rectificación del mismo.

El interesado de la **queja 12/3885** manifestaba su disconformidad con la regulación de la prestación por desempleo y con la grave situación de paro casi generalizado en ciertos sectores de la población en edad de trabajar, manifestando sus opiniones y consideraciones al respecto.

En la **queja 12/2267** la interesada, con discapacidad del 67% y PNC reconocida desde 1995, ha recibido reclamación de la TSGSS en la que le reclaman una suma de casi 2.000 euros en concepto de percepciones indebidas en el año 2010, a resultas de haber trabajado en dicha anualidad. Discrepa ya que todas las variaciones han sido notificadas por su parte a la administración.

En **materia de Administraciones Tributarias** han sido varias las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, de las que podemos destacar aquellas en las que los reclamantes expresaban su disconformidad con la subida “desproporcionada” del IBI como es el caso de la **queja 12/2084**, **queja 12/2484**, **queja 12/3083**, **queja 12/3138**, **queja 12/3271** y **queja 12/3969**.

En **materia de Salud** los expedientes no admitidos a trámites representan un porcentaje elevado de quejas aquellas en las que no una actuación irregular por parte de la Administración.

Pese a su diversidad (facturación por MUFACE –**queja 12/1509**-, exclusión de lista de espera en tratamiento de fertilidad –**queja 12/2855**-, o problemas para la expedición de tarjeta sanitaria para viajar al extranjero –**queja 12/4888**-), podemos reseñar aquellas relacionadas con una Incapacidad Laboral Transitoria donde los interesados discrepan de una u otra forma con el alta médica, así la **queja 12/528**, **queja 12/2396**, **queja 12/4470**, **queja 12/4476** y **queja 12/5080**.

Por otro lado, también han abundado las quejas relacionadas con distintos aspectos de la financiación en las prestaciones farmacéuticas, como la **queja 12/958** (receta especial para crema de fotoprotección), **queja 12/1684** (tratamiento para paciente con linfoma de Hodgkin refractario), **queja 12/3389** (Medicación para leucemia mieloide pasa a dispensación hospitalaria), **queja 12/3390** (aportación al pago de los medicamentos por

parte de enfermos crónicos no pensionistas), **queja 12/3532** (exclusión del diclofenaco de la financiación del sistema sanitario público), **queja 12/4870** (dudas sobre el precio de los medicamentos que suministra el farmacéutico), o **queja 12/4958** (disconforme con la exclusión de medicamentos de la prestación farmacéutica y el copago de los pensionistas).

En **Servicios Sociales** de las quejas inadmitidas a trámite por no haberse observado una irregularidad en los hechos que nos trasladan, la mayoría tienen por objeto algún aspecto de la Ley de Dependencia, como la revisión del grado o la prestación (**queja 11/5701**, **queja 12/3712**, **queja 12/5026**, **queja 12/5078**, **queja 12/6079** y **queja 12/6251**), discrepancia con los recortes en la ley (**queja 12/4172**), o la demora en la aprobación del PIA (**queja 12/6575**).

Por otro lado, podemos reseñar la demora o discrepancias en las valoraciones de la discapacidad, así la **queja 12/1664**, **queja 12/1487**, **queja 12/3826** y **queja 12/6354**.

Las quejas no admitidas a trámites por no apreciarse irregularidad de la administración, han sido relacionadas con varias de las materias que esta Asesoría de **Igualdad, Servicios Sociales y Atención a la Ciudadanía** tiene encomendadas.

En la **queja 12/1237** la persona promotora en su escrito no firmado, nos exponía que cobraba una pensión no contributiva y que vivía con su hijo que padecía una minusvalía por la que cobra también pensión, el problema era que éste la odiaba y estaban constantemente peleando con ella, sin motivo y ya no podía seguir viviendo así. Puestos en contacto con la misma nos confirmó que efectivamente ella nos envió la carta y que envió otra al Ayuntamiento del mismo tenor, aunque ahora la situación era muy distinta, su hijo se había alquilado a otra casa cercana a la suya y se le había ofrecido una ayuda de emergencia para pago puntual de agua, luz y teléfono, así como que se le iba a solicitar el salario social, aunque le habían indicado que sería de poca cantidad, al estar cobrando la pensión no contributiva.

Por nuestra parte le sugerimos que contactase también con la Delegación Provincial de Obras Públicas y Vivienda y con EPSA de Almería para informarse de las ayudas al alquiler, que siguiera en contacto con los servicios sociales cuantas veces fuera necesario y se le informaba que no íbamos a admitir a trámite el expediente dado que ya no precisaba de nuestra ayuda al haberse solucionado el asunto, animándola a que nos escribiera de nuevo si la atención de los servicios sociales no fuera adecuada.

En el expediente de **queja 12/912**, relacionado con los servicios sociales comunitarios, detallaba la interesada que, tras una caída en la vía pública, tenía un brazo inmovilizado, no podía realizar por tanto las labores domésticas y solicitó del Ayuntamiento de Estepona el servicio a domicilio y al no tener respuesta, solicitaba nuestra intervención.

Puestos en contacto con los servicios sociales en principio, nos contestaron que no habían tenido constancia del escrito de la interesada. Posteriormente, recibimos llamada del trabajador social indicando que la interesada tenía esposo y un hijo mayor sanos que vivían con ella y entendiéndose que cualquiera de ellos podría realizar las tareas domésticas.

A la interesada le informamos de lo comunicado por los servicios sociales comunitarios, no observando que en la actuación llevada a cabo, se apreciara una infracción

de alguno de los derechos y libertades que nos permitiera la adopción de alguna de las medidas que prevé el artículo 29.1 de la Ley reguladora de esta Institución.

Por tanto, no admitimos a trámite el expediente de queja al no existir irregularidad.

Respecto a las quejas relacionadas con el salario social en la **queja 12/6371** nos escribía de nuevo el interesado, dándonos las gracias por las gestiones realizadas con anterioridad con otro asunto del banco de alimento. Ahora nos refería que había solicitado el salario social pero que no se lo iban a conceder, según le decían en la Delegación Territorial de salud y Bienestar Social, por no llevar aún un año empadronado.

Era cierto lo que le decían pues no cumplía uno de los requisitos previstos en la norma, en lo que se refiere a llevar empadronado en el municipio al menos un año en el momento de la petición, artículo. 2, apartado b) del Decreto 2/1999.

Por ello, nuestro consejo fue que en el momento que cumpliera la fecha para solicitarlo de nuevo, presentara su petición, y pasados unos tres meses sin recibir respuesta, podía escribirnos nuevamente remitiéndonos la copia de la solicitud, para así poder intervenir ante la Delegación Territorial de Salud y Bienestar Social para su tramitación.

Nuevamente un significativo número de quejas en **materia de Menores** que no han sido admitidas a trámite por no observar irregularidad en la actuación de la Administración guarda relación con la promoción de la tauromaquia entre las personas menores de edad, al considerar las personas reclamantes que esta actividad podría estar vulnerando la legislación. En este ámbito recordamos que en la legislación de la Comunidad Autónoma de Andalucía se contemplan determinadas limitaciones de acceso de las personas menores de edad a eventos relacionados con la tauromaquia, pero sin que exista ninguna prohibición absoluta y genérica en tal sentido. Así el Decreto 112/2001, de 8 de mayo, sobre escuelas taurinas, establece la necesidad de que el alumnado tenga al menos 12 años cumplidos. También el Decreto 68/2006, de 21 de marzo, que aprueba el Reglamento Taurino, prohíbe la participación (que no la mera asistencia como espectador) de menores de 16 años en la suelta de reses en plazas anexas a restaurantes o similares. (**Queja 12/2158**).

Por otro lado, recordamos que el Parlamento de Andalucía avala y exhorta expresamente la difusión de la tauromaquia a través de los medios de la RTVA, dados sus valores culturales y artísticos reconocidos. En ese sentido se expresó la “Moción del Parlamento de Andalucía (publicada en su Boletín Oficial de 16 de Diciembre de 2004) que instó –concretamente- a la Radio y Televisión de Andalucía a mantener e incrementar su programación taurina profundizando en los valores de la fiesta y en su capacidad de generar creación artística en los campos de las artes plásticas, audiovisuales o la literatura. (**Queja 11/4309, queja 12/5244 y 34 quejas más**).

5. JURÍDICO-PRIVADA.

En el **Área de Personal del Sector Público**, la persona interesada en el expediente de **queja 12/3151** denunciaba despido laboral y presuntas irregularidades en el funcionamiento de la Fundación privada en la que había estado trabajando.

La promotora de la **queja 12/5926** denunciaba despido laboral por empresa privada.

En la **queja 12/4497** la interesada denunciaba que se le hubiese denegado por el Colegio de Enfermería de Córdoba su solicitud de baja como colegiada, cursada al amparo del art. 30 de la Ley 15/2001, de 26 de Noviembre.

Pues bien, coincidiendo con la redacción de estas líneas, esta Institución ha podido conocer que el Tribunal Constitucional, conociendo del Recurso de Inconstitucionalidad núm 1893/2002, promovido por el Presidente del Gobierno, en relación con la no exigencia del requisito de la colegiación al personal estatutario, sanitario o laboral de las Administraciones públicas de Andalucía para el ejercicio de sus funciones o para la realización de actividades propias de su profesión por cuenta de aquéllas, establecida en el artículo 30.2 de la Ley del Parlamento de Andalucía 15/2001, de 26 de Diciembre de Medidas Fiscales, Presupuestarias, de Control y Administrativas, ha dictado Sentencia, por la que se declara la inconstitucionalidad del precepto impugnado, y por consiguiente exigible el requisito de la colegiación, en los supuestos en los que se ejerce la profesión por cuenta de la Administración.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** la interesada de la **queja 12/4200** nos exponía que hacía dos años había adquirido, en documento privado, la propiedad de una vivienda protegida en construcción y que, durante este tiempo, había venido abonando cantidades parciales a cuenta del precio, aunque, recientemente, su entidad bancaria le había negado el préstamo hipotecario por no presentar una garantía adicional, como pudiera ser un avalista, con lo que no podía otorgar escritura pública y, a estos efectos, solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. Añadía que vivía en casa de sus padres con su hijo de 15 años, y que sus padres eran muy mayores para poder avalarle.

Desgraciadamente, son muchas las familias andaluzas que, con motivo de la crisis económica y otras circunstancias, han perdido sus viviendas –aquellos que la disfrutaban- o bien se ven obligados a renunciar a aquellas que habían adquirido en contratos privados, al no serles concedidos los créditos hipotecarios. Es ésta una situación que también está afectando a los adquirentes de viviendas, que pese a cumplir escrupulosamente los pagos previos antes de otorgar escritura pública, no les es concedido el préstamo hipotecario por distintos motivos -fundamentalmente de solvencia a juicio de la entidad bancaria- y, en consecuencia, no pueden finalmente adquirir la vivienda.

El **Área de Educación**, en el transcurso del 2012, sólo ha rechazado una queja que planteaba un problema en el que no hubiese tenido intervención alguna la Administración educativa. Se trataba de la madre de unas alumnas escolarizadas en un centro docente privado que se mostraba disconforme con la decisión de la dirección del centro de expulsar a las niñas por impago de las mensualidades correspondientes. No fue posible la admisión a trámite por cuanto se trata de un conflicto de naturaleza estrictamente

jurídico privada (la relación contractual de la reclamante con respecto al colegio privado) sin que exista un organismo público que intervenga como causante del problema que plantea.

No obstante, orientamos a la madre de las alumnas afectadas a que pusiera en conocimiento los hechos en conocimiento del Servicio de Inspección de la Delegación Provincial de Educación correspondiente si considera que ha podido existir una vulneración de algún derecho de las menores en el proceso de escolarización. (**Queja 12/611**).

Dentro del **Área de Justicia, Prisiones y Política Interior**, en la **queja 12/4587** el interesado nos exponía que se encontraba pendiente de la vista de una causa acontecida por un accidente de tráfico y por el que se le exigía la cantidad de 190.000 € de indemnización, cuando no podía hacer frente a ésta y a esos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

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 interviniese como causante del problema que planteaba. Por este motivo, el Defensor del Pueblo Andaluz, como Institución que supervisa la actividad administrativa de los organismos públicos en sus relaciones con los ciudadanos, no pude intervenir en el sentido que el interesado nos solicitaba.

No obstante, en relación con el asunto que nos planteaba, informamos al interesado que habíamos hablado con su letrado que nos dijo la fecha en se vería el caso ante la Audiencia Provincial, y de lo que habría que esperar una solución definitiva y favorable a sus intereses.

La interesada en la **queja 12/1943** nos planteaba un problema de índole económico-familiar (pelea entre hermanos y padres por temas de cuidados y económicos) que había puesto en conocimiento del Juzgado a través de una denuncia de gran inconcreción, que, por ello, había sido archivada. Su planteamiento ante nosotros parecía ser meramente informativo, pero de todas formas tuvimos que decirle que se trataba de un asunto jurídico-privado, que había sido sometido a los tribunales, que, a su vez, habían adoptado la resolución que habían tenido por conveniente, y que nosotros no podíamos revisar.

El interesado, en su correo y los adjuntos que acompañaba, planteaba en la **queja 12/5930** su discrepancia con las resoluciones judiciales recaídas en un pleito, de naturaleza jurídico-privada, originado en desavenencias familiares, en torno a la entrada de una finca rústica de su propiedad. Le aconsejamos que siguiera las orientaciones de su abogado y, si no estaba de acuerdo con la línea que éste seguía, buscarse el asesoramiento de algún otro o lo solicitara de oficio ante el Colegio de Abogados que le correspondiese.

En la **queja 12/3210** la interesada nos solicitaba ayuda debido a que se sentía amenazada y agredida por unos hermanos. Al no contar con nada más al respecto, procedimos a solicitarle una ampliación de datos. Recibimos copias de las actas de denuncia, tanto en el juzgado como la guardia civil. Al ser un asunto entre particulares procedimos al cierre de la queja mediante escrito informativo.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** reseñamos la **queja 12/3392** en la que el interesado manifestaba que en la realización de cursos de formación con práctica remunerada en entidad privada se habían producido diversas incidencias.

La persona interesada de la **queja 12/6214** manifestaba su disconformidad con la iniciación de procedimiento de despido colectivo en una empresa privada.

En la **queja 12/4624** la interesada nos traslada que un familiar está viendo privado del importe de su pensión no contributiva que tiene reconocida, por el embargo de la misma para el pago de una deuda, lo que considera ilícito por constituir su único ingreso y no superar el importe del salario mínimo interprofesional.

En el **Area de Salud** se han inadmitido a tramite las quejas en las que se nos trasladaban cuestiones a dilucidar entre particulares en las que carecía esta Defensoría de competencia, correspondiéndose la inmensa mayoría a cuestiones de consumo, como la **queja 11/5986** (le explota botella de vino), **queja 12/1425** (venta de coche con daños ocultos), **queja 12/3125** (estafa domiciliaria por revisión de instalación de gas), **queja 12/3204** (no indemnización de siniestro por seguro de hogar), o **queja 12/6655** (compra de móvil defectuoso por internet).

Por otro lado, por destacar aquellas quejas que tienes que ver específicamente con la materia de Salud, la **queja 11/5384** (perdida de hueso provocado por implantes dentales realizado en clínica privada), **queja 12/4563** (rotura de prótesis de mama implantada en clínica privada) y la **queja 12/6560** (subida desproporcionada de la prima de seguro sanitario privado).

La mayor parte de las quejas que se no se han admitido a trámite por esta causa en **materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica** tienen que ver con problemas que los interesados tienen con entidades financieras cuya supervisión no corresponde a esta Institución. Dichos problemas pueden venir referidos a gestiones bancarias con las que manifiestan su desacuerdo (**queja 12/1529, queja 12/2655 o queja 12/2885**), cobro de comisiones (**queja 12/735, queja 12/3822, queja 12/5939**), o adquisición de un producto de riesgo (**queja 12/4413, queja 12/4520, queja 12/4736, queja 12/4755 y queja 12/6257**), por citar algunos ejemplos.

En **materia de Políticas de Género** destacamos la **queja 12/3505**, en la que mediante correo electrónico, el interesado comunicaba que estaba siendo amenazado por su mujer y la familia de ésta, denunciándolo en falso de maltrato y que como ni la guardia civil le podía proteger, pide la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para ser auxiliado, pues se encontraba desesperado.

Una vez estudiado el expediente de queja, le comunicamos al interesado 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 este motivo, el Defensor del Pueblo Andaluz, como Institución que supervisa la actividad administrativa de los organismos públicos en sus relaciones con la ciudadanía, no podía intervenir en el sentido que nos solicitaba.

No obstante, le orientamos a que solicitase el consejo legal de un profesional del Derecho, es decir un abogado/a o, en caso de que reuniera los requisitos legales para ello en cuanto a carencia de recursos económicos suficientes, de oficio, bien para

defenderse de las acusaciones, bien para ejercitar las acciones de que se considerase asistido, puesto que le recordamos que las denuncias falsas constituyen delito previsto en el Código Penal y que es enjuiciable a través de los Juzgados de lo Penal.

En el expediente de **queja 12/593** de carácter social, la interesada solicitaba ayuda ante el inminente plazo de diez días facilitado a su hijo para desalojar la vivienda donde habitaba, dado que al parecer, debían cuatro mil euros de alquiler, aunque sin aclarar si la vivienda cuenta con algún tipo de protección, ni quien les reclama la deuda, solo decía que al ser ella pensionista no podía asumir el pago del alquiler.

Continuaba diciendo que su hijo lleva un año desempleado y sin cobrar nada, su mujer cobraba 300 euros de pensión y contaban con una niña de tres meses. Terminaba diciendo que había acudido a los servicios sociales y al Ayuntamiento sin resultado alguno, siendo por ello por lo que acudían a esta Institución.

Tras solicitarle información y pedir que fuera su hijo quien nos escribiera, se recibió escrito del afectado quien nos confirmaba que debía más de 5000 euros y que el dueño de la vivienda, que al parecer les estaba pagando el consumo eléctrico también, le había indicado que iba a tener que iniciar acciones para que saliera de ella.

Pedía la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz para solucionar este asunto. Dado el carácter jurídico privado del mismo no pudimos admitir la queja trámite, no obstante, se le informó de recursos sociales, de empleo y de acceso a vivienda.

Dentro de **Tecnologías de la Información y la Comunicación** el promotor de la **queja 12/415** nos exponía que llevaba tres años viviendo en su domicilio, en la ciudad de Córdoba, tiempo durante el que había intentado contratar una línea de telefonía fija con distintas operadoras, sin que hubiera sido posible.

Nos encontrábamos ante una cuestión que afectaba únicamente a particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba. Además, debía tener en cuenta, por otra parte, que su última solicitud de alta se encontraba aún en plazo de ser atendida. A este respecto, le manifestamos que, según la información que podía consultar en la página web www.usuarioteleco.es, del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, el plazo máximo para que el operador designado para la prestación del servicio universal atienda una solicitud de alta es de 60 días. En caso de no poder realizar dicha alta en plazo deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

En la **queja 12/3167**, el interesado nos exponía que desde el mes de Marzo venía notando que en su factura de teléfono móvil se incluían de una serie de cantidades en concepto de servicios de "sms premium", servicios que, nos aseguraba, nunca había requerido ni contratado y a estos efectos solicitaba nuestra intervención. Del contenido del escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que afectaba únicamente a particulares por lo que esta Institución no podía intervenir en el sentido que solicitaba el interesado.

No obstante, en relación con el asunto que nos planteaba, le informamos que existe un Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes. Dicho Código de Conducta fue aprobado por Resolución

de 8 de Julio de 2009, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y está publicado en el Boletín Oficial del Estado (BOE) número 180, de 27 de Julio de 2009, modificada por la Resolución de 17 de Junio de 2010, publicada en el BOE número 178, de 23 de Julio de 2010.

En **materia de Menores**, las cuestiones que afectan al derecho de familia han sido planteadas en bastantes ocasiones ante la Defensoría, no habiéndose podido ser admitidas a trámite por cuanto en las mismas no existe intervención alguna de las Administraciones públicas. Muy variada ha sido la casuística suscitadas en estos casos, si bien, los dos asuntos más numerosos tienen que ver con el incumplimiento por parte del otro cónyuge del régimen de visitas respecto de los hijos e hijas (**quejas 12/122, queja 12/1807, queja 12/2142, queja 12/3259, queja 12/3833, queja 12/4780 y queja 11/247**), y también con los conflictos familiares que se generan tras la ruptura de la pareja, los cuales repercuten negativamente en el bienestar de los hijos (**queja 12/380, queja 12/1896, queja 12/521, queja 12/5521, queja 12/5525**).

Destacamos en este apartado las reclamaciones que denuncian el trato vejatorio dispensado a niños por algunas personas en el desempeño de su actividad. A título de ejemplo traemos a colación la reclamación de una Asociación de madres y padres contra el personal de un centro hotelero donde el alumnado se encontraba hospedado con motivo de una viaje de fin de curso. Al parecer, dicho personal imputo a algunos niños ser responsables del daño en las instalaciones sin ningún indicio ni elemento de prueba. Relataban que algunos alumnos, sin ninguna consideración por su condición de menores de edad, fueron coaccionados para abandonar sus habitaciones y bajar a recepción del hotel abonando el importe que les demandaban, todo ello sin el conocimiento del profesorado responsable de su custodia.

En relación con ello, comunicamos a los reclamantes la imposibilidad de que esta Institución interviniera por tratarse de una cuestión de carácter jurídico-privada. No obstante, proporcionamos información de las vías legales para obtener resarcimiento de las posibles irregularidades cometidas por el establecimiento turístico. Para dicha finalidad aludimos al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que señala que los organizadores y detallistas de viajes combinados habrán de responder de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato. Existe la salvedad de que dicha responsabilidad no sea aplicable cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

Para reclamar judicialmente los daños se dispone de un plazo de 2 años desde el regreso del viaje. Además, informamos que en el supuesto de que las familias afectadas consideraran que la intervención del personal de seguridad con sus hijos pudiera considerarse incluida en alguno de los ilícitos penales descritos en el Código Penal, podrían presentar la correspondiente denuncia ante la policía o Juzgado, con un relato detallado de los hechos a fin de que tras la oportuna investigación policial se incoaran, si así lo estimara el Juzgado, las correspondientes Diligencias. (**Queja 12/4019**).

6. SIN COMPETENCIA.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la **queja 12/170** en la que la interesada manifestaba su falta de conformidad con el contenido de una resolución judicial, en concreto de sentencia que desestimaba recurso de reposición por su cese como funcionaria interina (auxiliar administrativo) del Ayuntamiento de Almería.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** en la **queja 12/4586**, el interesado, miembro de una Comunidad de Propietarios, nos solicitaba que promoviéramos las actuaciones para la modificación del art. 15 de la Ley de Propiedad Horizontal para que las personas que ejercen el cargo de Secretario Administrador no pudieran tener firma delegada de los propietarios, pues se daba el caso de que en su comunidad esta persona, con los votos delegados de los propietarios, conseguía siempre la mayoría suficiente para que sus propuestas fueran aceptadas. En este caso concreto, además, indicaba que esta persona tenía unos intereses con los propietarios, por lo que siempre le delegaban la firma.

Estudiada la pretensión del interesado observábamos que se refería a la propuesta de modificación de una Ley de ámbito estatal, por lo que no podíamos intervenir en el sentido que nos solicitaba. Sin embargo, le sugerimos que se dirigiera a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

En la **queja 12/5915**, el reclamante mostraba su preocupación ante la excesiva velocidad con la que, a su juicio, transitaban camiones y autobuses por las carreteras españolas, que tampoco respetaban las velocidades de los tramos limitados, ni la distancia de seguridad. Afirmaba haber acudido de forma infructuosa al Ministerio del Interior, a la Dirección General de Tráfico, al Fiscal de Seguridad Vial y a la Defensora del Pueblo planteando esta cuestión, pero que no se habían atendido sus peticiones para que se arbitrara una solución.

Se trataba de una cuestión afectante a la regulación del tráfico en todas las carreteras españolas, por lo que excedía de nuestro ámbito de competencias.

De entre las quejas que, en **materia de Cultura**, no han sido admitidas a trámite por esta causa en el año 2012, merece destacar la **queja 12/2841**, en la que la persona promotora de la queja exponía que efectivos de la Guardia Civil habían realizado un despliegue en una playa la provincia de Granada con objeto de impedir el buceo sin embarcación de apoyo, a pesar de que hasta la fecha se había venido ejerciendo esta actividad sin ningún problema.

El problema planteado por el interesado afectaba al ámbito de competencias del Ministerio del Interior, del que depende dicho Cuerpo de Seguridad en cuanto a servicios, destinos y medios, o bien a las competencias del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, en el ejercicio por la Guardia Civil de las funciones propias de protección de la naturaleza, incluso el Ministerio de Fomento en virtud de la competencia encomendada relativa a seguridad de la vida humana en el mar. Por todo ello se indicó al interesado que esta Institución no era competente para intervenir en el asunto objeto de su queja, y sí, por el contrario, la Defensoría del Pueblo Estatal, de manera que debía elevar la misma a esa Institución.

Son escasas las quejas presentadas en el año 2012, en **materia educativa**, que no hayan podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias. En cualquier caso el denominador común de estos expedientes es su referencia a normativa que incide en algún aspecto del derecho a la educación emanada de las Cortes Generales. En este ámbito se ha cuestionado ante la Defensoría la incidencia que las medidas contenidas en el Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de Abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, pueda tener en la calidad educativa de las enseñanzas en nuestra Comunidad Autónoma.

Al efecto, hemos informado que el Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor de Andalucía, como garante del Derecho a la educación, tiene encomendada la labor de supervisión de todas aquellas actuaciones de la Administración pública que pueden afectar tanto al mencionado Derecho fundamental en un sentido más primitivo y pleno, como a los distintos derechos y libertades que lo concretan y particularizan, y que podríamos integrar en el derecho a una enseñanza de calidad. Por el contrario, quedaría fuera de dicho ámbito competencial proponer la modificación o, en su caso, la derogación de todas aquellas normas que han sido aprobadas por el Gobierno de España como es el caso del Real Decreto- ley 14/2012, de 20 de abril. Una norma que contiene una serie de medidas que afectan a todos los niveles educativos (universitarios y no universitarios) y cuya aplicación se justifica, según se deduce de la Exposición de motivos del mencionado Real Decreto-Ley, por la actual coyuntura económica. (**Queja 12/3898**).

De entre las quejas que, en materia de universidades, no han sido admitidas a trámite por esta causa en el año 2012, merece destacar la **queja 12/6034**, en la que la persona promotora de la queja denunciaba los problemas que tenía el alumnado que estaba cursando los estudios del título propio de Diplomado en Criminología que estaba impartiendo la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Al parecer, el Ministerio no convalidaba estos estudios con los oficiales de Criminología y tampoco reunía los requisitos establecidos en la Orden 19 de noviembre de 1996, a los sólo efectos de poder participar en las pruebas de promoción a la escala B de los Cuerpos, Escalas y Categorías de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, para cuyo ingreso se exige el título de Diplomado Universitario o equivalente.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, entendíamos que el asunto que nos planteaba no afectaba a la actuación administrativa de un órgano concreto de una Administración Pública que pudiera ser supervisado por el Defensor del Pueblo Andaluz, y sí, por el contrario, de la Defensora del Pueblo Estatal (o, en su caso, del Diputado del Común en Canarias), por lo que se le indicó que elevara su queja a una de estas Instituciones, por ser las competentes para conocer de todos aquellos asuntos afectantes a los órganos de la Administración de Canarias.

Respecto al **Área de Justicia, Prisiones y Política Interior**, en la **queja 12/1383** la interesada exponía que tenía que abandonar la vivienda en la que habitaba por pertenecer íntegramente a su ex marido y haber alcanzado sus hijos la mayoría de edad tras habérsela adjudicado en uso mientras tanto. En el citado procedimiento había obtenido defensa de oficio, y el abogado que le había sido designado había formulado alegaciones, pero habían sido desestimadas.

Decía nuestra remitente que el piso estaba embargado por la acumulación de la deuda que por pensión de alimentos le debía, pero pese a ello tenía orden de abandonarlo.

Obviamente, no podíamos entrar en dirimir el asunto de fondo, y carecemos de competencias para revisar lo ordenado por el Juzgado, debiendo ser su abogado el que lo hiciera.

Manifestaba la interesada su abierta discrepancia, en la **queja 12/4141**, con el contenido de la sentencia dictada por un Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Málaga, desestimatoria de su pretensión de reclamar al Ayuntamiento de Marbella una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por la caída que sufrió en Octubre de 2004 debido a la falta de pavimentación de una calzada.

Por más que sus argumentos fuesen legítimos, se trataba de una resolución judicial firme y definitiva, ya que contra la misma no cabía siquiera interponer recurso jurisdiccional alguno, que no podemos revisar, ni nosotros ni nadie.

No obstante lo anterior, nos pusimos en contacto con su abogada por si se le ocurría alguna forma en la que pudiéramos intervenir, pero, como era de esperar en buena lid, nos dijo que no había nada, ni siquiera ella tenía intención de interponer recurso de amparo, que era lo único que se podría hacer, porque entendía que la sentencia, le gustase o no, no infringía derecho constitucional alguno, que sería el argumento para hacerlo (interponer el recurso de amparo). Lamentablemente no pudimos hacer otra cosa que recepcionar la queja y hacernos depositarios de la misma.

En la **queja 12/2760** el interesado, contra el que se había formulado demanda en reclamación de cantidad por la supuesta compra de un anillo anunciado en los periódicos, aseguraba que él nunca lo había comprado, que no se trataba de la misma persona que lo hizo, que él no se llamaba así, que la demanda, en fin, no debería haberse interpuesto contra él, y que quería que se aclarase todo antes de que llegaran a juicio.

Sin embargo, el problema era que ya había sido demandado, emplazado y citado, por lo que, en principio, no le quedaba otra que la de presentarse a juicio y defenderse argumentando y probando, al igual que debería hacerlo su demandante, que él no compró lo que decían que compró.

No le quedaba otra, y no se podía aclarar nada antes del juicio, ya que lo intentó y de nada le había servido.

Se trataba, en definitiva, de un procedimiento judicial inintervenible en el que lo que el interesado pretendía era que entrásemos en el fondo del asunto, que era precisamente lo que no podíamos hacer.

El compareciente en la **queja 12/2126** venía a denunciar el robo de un neumático por un vecino, que identificaba por el número de la llanta. Decía que se realizó mal la inspección ocular por parte del sargento de la Guardia Civil, y que eso hizo que se archivara la denuncia debido a que no se identificaba el neumático robado.

Al parecer la causa estaba archivada, por lo que poco podríamos hacer al respecto. No obstante le solicitamos copia de la denuncia por si en ella observábamos algo que nos diera pista para una actuación.

Recibimos la sentencia, y observamos que se produjeron nuevas diligencias a tenor de su petición, sin que se apreciara ninguna situación que aconsejase una nueva

comprobación del robo del neumático tal como solicitaba. Además, se trataba de una acusación contra su tío, lo que resultaba aún más chocante.

Le indicamos nuestras competencias en materia de justicia y nuestra incapacidad para solicitar una revisión de la causa.

Una Asociación dedicada a la rehabilitación de los drogodependientes, nos planteaba en la **queja 12/3927** el caso de un señor que se encontraba en tratamiento de deshabituación durante meses y como medida judicial sustitutiva de la condena. Sin embargo, tenía varias causas pendientes a las que debía hacer frente en esos momentos. Recientemente, por un Juzgado de lo Penal de Málaga, debía cumplir una condena de seis meses por lo que el juez había determinado su ingreso en prisión. En este sentido, se solicitaba nuestra intervención para evitar el ingreso y poder seguir su tratamiento de deshabituación.

Debido a que no se había dirigido a nosotros el propio interesado solicitamos a la asociación nos escribiera aquél y nos remitiera copia de los distintos autos y causas pendientes, recibiendo el auto judicial por el que no se aceptaba la suspensión de la pena. Dado que lo planteado afectaba exclusivamente a competencia judicial, procedimos a cerrar la queja al considerar que carecíamos de competencias.

El interesado en la **queja 12/2189**, nacional de Argelia, según nos contaba estuvo entre los encerrados en la Universidad Pablo de Olavide, en Sevilla, en el año 2002. De su carta podíamos entender que deseaba regularizar su situación, suponiendo que con ello hacía referencia a poder tramitar una autorización de trabajo y residencia en España. Nos escribía desde Argelia.

Al respecto le orientamos en el sentido de que para poder alcanzar su objetivo debía disponer de una oferta de trabajo, atendiendo a la situación nacional de empleo, y dirigirse en todo caso la empresa ofertante a la Subdelegación del Gobierno donde estuviese ubicado el centro de trabajo.

La afectada en la **queja 12/3560** llevaba en España cinco años y con una hija de 4 años, fruto de una relación que mantuvo estando separada de hecho. El problema surgió al haber tenido a la menor estando aún casada, siendo repudiada en fecha posterior, momento en el que tramitó el divorcio, encontrándose como madre soltera a efectos de España pero no siendo así para Marruecos ya que la menor nació dentro del matrimonio.

Por lo tanto no lograba tramitar el pasaporte para la menor, ni la autorización de residencia ante el Consulado de Marruecos en Sevilla, pidiendo por ello nuestra intervención. No teniendo competencias para intervenir, pues el problema planteado lo tenía con otro país, no pudimos admitir la queja.

La reclamante, en la **queja 12/230**, que vivía en Francia, junto con su marido de nacionalidad francesa, nos exponía que había perdido la nacionalidad española a los cuatro años, y que más tarde la recuperó, siendo su pretensión que la ayudásemos a regresar a España, ya que atravesaba momentos difíciles en su actual lugar de residencia.

Al respecto le orientamos en el sentido de que el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, cuenta con una Oficina de Retorno con la que podría contactar para informarse; le facilitamos el teléfono de contacto y la dirección de la página web, ya que

esta Institución no podía llevar a cabo actuación alguna relacionada con su deseo de retorno.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** el interesado de la **queja 11/6098** exponía su desacuerdo con el hecho de que el Servicio Público de Empleo Estatal le había requerido devolución o reintegro de una cantidad por prestación indebida.

En la **queja 12/4649** el interesado denunciaba la falta de inspecciones de trabajo en la zona de poniente de Almería y la ineficacia de las mismas cuando éstas se producen, sintiéndose los trabajadores indefensos.

En **materia de Seguridad Social** podemos reseñar aquellos expedientes en los que los interesados nos trasladan parecidos supuestos de alta médica por el INSS con el que no están conformes, así la **queja 12/61**, **queja 12/549**, **queja 12/4333**, **queja 12/4473** y **queja 12/4480**.

Entre los expedientes que en el **Area de Salud** no han sido admitidos a trámite por falta de competencia de esta Defensoría, podemos destacar un conjunto de expedientes en los que los interesados muestran su disconformidad con el copago sanitario, así la **queja 12/3725**, **queja 12/3708** y **queja 3863**, mientras que otras son de diferentes materias como el maltrato por un médico en un centro de salud (**queja 12/5581**) o el cambio de composición de un producto dietético (**queja 12/1643**).

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** entre los escasos expedientes que no fueron admitidos a trámite por nuestra falta de competencia para conocer de los hechos que se nos trasladaban los ciudadanos, reseñamos la disconformidad con las consecuencias de la reforma en materia de dependencia (**queja 12/5221**), problemas con el traslado del expediente de valoración de la dependencia a otra comunidad autónoma (**queja 12/3009**), y la discrepancia con la valoración realizada de una discapacidad (**queja 12/4789**).

De entre las quejas que en **materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica** no se han admitido a trámite en 2012 por esta causa podemos citar la **queja 12/4619** en la que el interesado exponía la situación vivida en relación con la instalación de un kit fotovoltaico en su vivienda y la constatación de que el contador digital contabilizaba energía a pesar de que la estaría devolviendo a la red pública.

Ante tales hechos, el interesado consideraba que se estaba produciendo una infracción muy grave tipificada por Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico y reclamaba que la Administración debería velar porque la medición de contadores computase la energía realmente suministrada.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba en su escrito, entendimos que el problema denunciado devenía de la falta de regulación del suministro de la energía eléctrica producida en el interior de la red de un consumidor para su propio consumo, según establecía la Disposición Adicional Segunda del Real Decreto 1699/2011, de 18 de noviembre, por el que se regula la conexión a red de instalaciones de producción de energía eléctrica de pequeña potencia.

Estimamos que dicha regulación, cuyo plazo de aprobación habría ya vencido, será la que establezca las características y condiciones de los contadores necesarias para contabilizar la energía excedente vertida a la red e, incluso, retribuir la misma.

Esta regulación corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Por lo que indicamos al interesado que las quejas referentes a dicho organismo no son competencia de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y sí, por el contrario, de la Defensoría del Pueblo Estatal, por lo que debía elevar su queja a esa Institución, por ser la competente para conocer de todos aquellos asuntos afectantes a los órganos de la Administración del Estado.

En **materia de Igualdad, Servicios Sociales y Atención a la Ciudadanía** la interesada de la **queja 12/1802** nos exponía su disconformidad con la nueva denegación de la discapacidad permanente absoluta de su esposo, de manera que se mantenía igual el importe de la pensión que a estos efectos venía percibiendo y, respecto a ella, no se encontraba tampoco conforme con el porcentaje de discapacidad que tenía reconocido y era por lo que solicita la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la situación descrita.

Se resolvió no admitir a trámite la queja por falta de competencia, al ser la primera de las cuestiones planteadas de ámbito estatal y respecto a la segunda, como tampoco indicaba si llegó a solicitar nueva valoración de su situación de enfermedad, tras la profusa relación de enfermedades que le han ido surgiendo a lo largo del tiempo, preferimos orientarle sobre los recursos existentes que habían.

En el expediente de **queja 12/6069** el interesado de 81 años nos, exponía que a causa de diversas enfermedades tenía ahora que pagar ocho euros mensuales de gastos de farmacia pidiendo nuestra ayuda para no tenerlo que hacer, igualmente, se mostraba disconforme con la reducción de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar que cobraba la persona que cuidaba a su esposa de 80 años inválida y es por lo que solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en la situación descrita.

Al ser ambas cuestiones medidas adoptadas por el Gobierno de Nación, esta Defensoría no podía admitir este expediente a trámite por falta de competencia.

Dentro de **Tecnologías de la Información y la Comunicación** la interesada de la **queja 12/3026** nos enviaba, junto a su escrito, copia de la reclamación escrita que había remitido a una compañía de telefonía, de la que era cliente, por las molestias que le ocasionaban las continuas y constantes llamadas desde dicha operadora a su número de teléfono fijo, ofreciéndole ofertas comerciales e informativas de nuevos servicios de telecomunicaciones y tarifas. Y ello, pese a que había manifestado ya en numerosas ocasiones su deseo de no recibir más llamadas de este tipo, colmando su paciencia ya que continuaban produciéndose en horas de sobremesa o nocturnas. Y a estos efectos, además de formular la reclamación a la propia operadora, lo ponía en conocimiento de esta Institución a fin de que, dentro de nuestras competencias, se adoptaran las medidas oportunas.

Le informamos de que la denuncia que formuló por la actitud de la compañía de telefonía, podría considerarse lo que la Ley 3/1991, de 10 de Enero, de Competencia Desleal, denomina "*práctica agresiva por acoso*". Esta conducta podría además constituir infracción administrativa en materia de consumidores y usuarios, así como una vulneración

de la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre). En tal caso, le aconsejábamos que formulara denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos para ejercitar los derechos que la normativa le reconocía.

Los supuestos de quejas nos admitidas a trámite por carecer la Institución de competencias en **materia de Menores** son de contenido muy variado.

Unas veces, los ciudadanos solicitan de la Institución la revisión de sentencias judiciales -relativas a cuestiones de derecho de familia- por considerar que son injustas o contrarias a sus intereses (**quejas 12/892, queja 12/1872, queja 12/2687**)

En otras ocasiones, se cuestiona el contenido de algunos programas emitidos por cadenas de televisión privadas de ámbito nacional al considerar que los mismos resultaban contraproducentes para una educación en valores de la infancia y la juventud. Así, informamos a los reclamantes que la protección legal de las personas menores frente a las programaciones de las diferentes televisiones se encuentra comprendida en la Ley 25/1994, de 12 de Julio. Dicha Ley establece que la emisión de programas susceptibles de perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores sólo podrá realizarse entre las 22 horas del día y las 6 horas del día siguiente, y deberá ser objeto de advertencia sobre su contenido por medios acústicos y ópticos. Y cuando tales programas se emitan sin codificar, la Ley establece la necesidad de su identificación mediante la presencia de un símbolo visual durante toda su duración.

En cuanto a las Administraciones con competencias para hacer cumplir tales exigencias, el artículo 19 de la citada Ley determina que las Comunidades Autónomas ejercerán el control y la inspección para garantizar el cumplimiento de sus disposiciones y, en su caso, tramitarán los correspondientes procedimientos sancionadores e impondrán las oportunas sanciones en relación con los servicios de televisión cuyos ámbitos de cobertura, cualquiera que sea el medio de transmisión empleado, no sobrepasen sus respectivos límites territoriales (emisiones territoriales de las cadenas de televisión nacionales). También son competentes las Comunidades Autónomas en relación con los servicios de televisión cuya prestación se realice directamente por ellas (en el caso de Andalucía, Canal Sur) o por entidades a las que hayan conferido un título habilitante dentro del correspondiente ámbito autonómico (televisiones locales).

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

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

No obstante informamos a las personas interesadas que tienen a su alcance la opción de presentar directamente su reclamación ante el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, También comunicamos el acuerdo suscrito por TVE, Antena 3, Tele 5 y

SOGECABLE, con el apoyo del Gobierno Español en el que estas cadenas se comprometen a regular su programación y contenidos de manera que no perjudiquen el desarrollo de niños y niñas y jóvenes. (**Queja 12/2513**).

7. SUB-IUDICE

En el **Área de Personal del Sector Público** los interesados de la **queja 12/1588** y 26 quejas que fueron acumuladas a la misma, denunciaban los perjuicios -económico, administrativo y de conciliación de la vida laboral y familiar- que causa a los funcionarios de la Administración de la Junta de Andalucía la suspensión cautelar de los concursos de méritos convocados por las distintas Consejerías.

También señalamos la **queja 12/2669** en la que su promotor nos trasladaba sus reflexiones sobre el funcionamiento del Servicio Andaluz de Empleo y en concreto sobre los puestos reservados a los funcionarios del Cuerpo Superior Facultativo, opción Ciencias Sociales y del Trabajo.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, han sido escasos los expedientes de quejas presentados, **en materia educativa**, que se han rechazado tramitar por encontrarse el asunto que se sometía a nuestra consideración pendiente de un procedimiento judicial en trámite o tras haber recaído sentencia firme. No obstante, en todos ellos, las personas reclamantes habían presentado recurso contencioso-administrativo contra la resolución de la Administración educativa por la que se denegaba la escolarización del alumnado en algún centro educativo.

Así las cosas, ponemos en conocimiento de los interesados e interesadas que la Defensoría no puede entrar en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. Además, las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece la Constitución Española (**Queja 12/2696, queja 12/3544, queja 12/3626, y queja 12/5243**).

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

De entre las quejas cerradas por esta causa debemos señalar las recibidas con respecto al trasvase del río Castril, ya que han sido numerosas las personas que se han dirigido a esta Institución denunciando este problema. En este sentido, podemos citar la **queja 12/470**, la **queja 12/1356** o la **queja 12/2151**.

En el **Área de Justicia, Prisiones y Política Interior**, en la **queja 12/574** el compareciente nos explicaba una enrevesada historia sobre robo de vehículo, por el que había sido imputado y del que se declaraba inocente. Aunque también planteaba cuestiones relacionadas con su declaración previa, el caso era que el juicio oral aún no se había celebrado, por lo que en ese plenario tendría todas las oportunidades que le permitieran

aclarar -que no demostrar, pues debía ser al revés- su inocencia. Obviamente, se trataba de una queja no admisible por sub iúdice.

Aunque el correo del interesado en la **queja 12/1521** era muy confuso y nos remitía múltiples documentos aún más desconcertantes, uno de ellos nos marcaba la pauta sobre el debido enfoque del asunto: el pasado mes de Septiembre anunció su procurador, mediante el correspondiente escrito, la interposición de un Recurso de Casación contra sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Málaga, que a su vez lo hacía resolviendo un recurso contra sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº 2 de Vélez-Málaga, en Juicio del artículo 131 de la Ley Hipotecaria.

Es decir: manifiestaba su discrepancia sobre un asunto de índole jurídico-privada, que había sido sometido a la jurisdicción, sobre el que habían recaído resoluciones judiciales y que actualmente se encuentra recurrido, y, por, tanto, estaba sub iúdice, lo que, en cualquier caso, impedía nuestra intervención.

En la **queja 12/4862** el reclamante nos indicaba que estaba en desacuerdo con una sentencia por la que había sido condenado a ocho años de prisión por haber producido daños a una persona, con la pérdida de un ojo. No negaba su participación en la pelea, pero si que hubiese sido él quién dio el golpe que produjo la pérdida del ojo.

Nos pusimos en contacto con su letrado, el cual nos refirió que aunque no tenía la sentencia en firme, él preparaba el recurso de casación. También nos informó de lo ocurrido, y de las posibilidades de aceptación de dicho recurso por parte del Tribunal Supremo. Por último, nos comentó que en caso de no prosperar pediría el indulto. Al no poder hacer nada al respecto en esos momentos procedimos al cierre de la queja por estar sub-iudice.

Nos escribía la interesada en la **queja 12/2458** como madre de un condenado por un delito de agresión con daños importantes que cumplía seis años de pena. Nos decía que lo ocurrido no fue verdad pues su hijo participó en la pelea con dos menores, pero que él no fue quien impactó el vaso en la cara del menor. Nos refería en su correo por internet que había presentado recurso ante el Tribunal Constitucional. Tras pedirle una ampliación de datos para que nos aportara mayor información al respecto, nos escribió refiriendo que se había reabierto el caso, por lo que nada podíamos hacer en esos momentos.

En la **queja 12/5718** y en la **queja 12/5719** los interesados nos decían que se encontraban en prisión preventiva en el Centro Penitenciario Puerto III y que durante varios meses su procedimiento había pasado por varios juzgados de instrucción con el daño que ello les había ocasionado, pues aún su letrado no tenía acceso a la causa al estar el procedimiento en diligencias previas.

Para cambiar impresiones y obtener una mejor información, contactamos con el bufete de abogados que llevaba el caso, comentándonos lo que ya sabíamos: que se encontraba en fase de Instrucción y que daba la impresión de estar imputados en un delito de tráfico de drogas con ramificaciones en varios lugares. Nos dirigimos a los interesados exponiéndoles que en esos momentos no se podía hacer nada al respecto.

Según nos contaba el afectado en la **queja 12/904**, interno en el Centro Penitenciario de Jaén, se encontraba en una situación bastante delicada por la trayectoria que habían llevado desde que llegó a España, siendo su pretensión que interviniésemos

respecto a su posible expulsión, teniendo un juicio en relación con esto mismo en el mes de Abril en un Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Jaén. Puesto que el asunto se encontraba pendiente de resolución judicial no pudimos admitir a trámite la queja.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** señalamos la **queja 12/4973** en la que el interesado exponía que en el mes de marzo de 2012 interpuso recurso contencioso administrativo por despido improcedente contra una empresa que prestaba sus servicios a la Armada. Posteriormente la Armada contrató una nueva empresa a la que también ha interpuesto demanda por no respetar la subrogación.

También reseñamos la **queja 12/5957** en la que el interesado exponía que se encontraba trabajando en una empresa subcontratada por el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, con un contrato para sustituir una jubilación especial a los 64 años y denunciaba que pese a que según el convenio colectivo de la empresa los contratos expedidos para cubrir las jubilaciones deben ser de la misma naturaleza que el del jubilado, en su caso no se cumplía este requisito.

En la **queja 12/6217** el compareciente expone que percibe una pensión por incapacidad permanente absoluta, y al tener tres deudas bancarias distintas se están ejecutando judicialmente. Se le comenzó a practicar el embargo de su cuenta por una de ellas, conforme a los límites del artículo 607 de la LEC, quedando en cola para ser satisfechas las dos deudas restantes, sin embargo desde hace un año, el INSS ha comenzado a retener por los tres embargos simultáneamente y no sucesivamente por orden de prioridad, hasta alcanzar la cantidad del SMI. Puesto que considera que ello no es ajustado a derecho, pide que se modifique este criterio

En el **Área de Salud** tres únicas quejas no pudieron ser admitidas al encontrarse la cuestión que nos era trasladada judicializada, así en la **queja 12/1980** se producía una reclamación de costas judiciales consecuencia de un pleito frente a la administración, en la **queja 12/4303** se nos relata una supuesta negligencia médica indicando que se ha interpuesta denuncia ante los juzgados, y **queja 12/5045** donde existe una sentencia desestimatoria de su pretensión de existencia de secuelas consecuencia de una mala praxis.

En el **Área de Dependencia y Servicios Sociales** una única queja fue inadmitida por ser una cuestión que se encontraba judicializada, ya que se trataba del ingreso involuntario de una persona mayor en un recurso residencial mediante una resolución judicial (**queja 12/3953**).

En **materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica** no se han admitido a trámite en 2012 por esta causa varias quejas de las que podemos destacar la **queja 12/6414** en la que la persona reclamante mostraba su disconformidad con la sentencia recaída en un procedimiento contencioso administrativo tramitado respecto de una expropiación forzosa para la ejecución de vía de servicio de acceso desde la autovía del Mediterráneo a Aguadulce.

En **materia de Políticas de Género** no se han admitido a trámite en 2012 por esta causa varias quejas de las que podemos destacar la **queja 12/410**, en la que la interesada exponía que se encontraba a la espera del recurso que había presentado contra una resolución judicial que estableció en octubre pasado conceder al progenitor de su hija menor, su custodia. Añadía que se dirigía a esta Institución solicitando ayuda, solidaridad y

justicia, para poder demostrar lo contrario de lo que se le juzgaba que provocó que le quitaran a la niña, para que no se rompiera su familia y, fundamentalmente, para que a su hija no la separaran de sus dos hermanos, hijos de su anterior matrimonio, con los que estaba muy unida. Y a estos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

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

Por último en esta materia, la **queja 12/3239** en la que la interesada de este expediente mostraba su disconformidad con una resolución judicial recaída condenándola a ocho meses de cárcel por un delito de lesiones en el ámbito de la pareja, sobre todo porque entendía que se la estaba desacreditando como madre, cuando había sido la otra persona quien le había hecho la vida insostenible, no ocupándose tampoco de pasarles la pensión de alimentos a los dos hijos menores de edad que tenía en común, llevando más de un año sin hacerlo.

Finalmente, nos exponía que su abogado le había indicado que no cabía recurso alguno, por lo que a este último efecto, acudía al Defensor del Pueblo Andaluz pues se encontraba desolada.

Teniendo en cuenta que se trataba de un asunto sub iudice, no encontramos a conocer la cuestión planteada en la misma.

En materia de exclusión social la **queja 12/953** plantea el desahucio de un cortijo, de una persona, en el que venía trabajando como vigilante, al ser acusado por el propietario de estar haciendo daño a la propiedad. Este desalojo se produjo con un mandamiento judicial, por lo que desde esta Institución poco entendimos que pudiéramos hacer al respecto y, en cualquier caso, era un asunto entre particulares.

No obstante, nos preocupaba la situación de estar en la calle, por lo que nos pusimos en contacto telefónico con el interesado y le indicamos que debe remitirnos toda la información y el tipo de ayuda municipal que estuviera recibiendo, en el caso que así fuera.

Recibida la información, y apareciendo en ella los números de teléfono de su letrada, nos pusimos en contacto con ella quien nos comentó que había intervenido en la instrucción y que hubo una denuncia del propietario de la finca por amenaza y se encuentra pendiente de juicio.

Como viene aconteciendo en años anteriores, en **materia de Menores**, la mayoría de estas quejas ha sido planteadas por padres y madres de los menores que venían a expresar su disconformidad con el régimen de visitas impuestos por el Juzgador en los supuestos de ruptura de la convivencia familiar por separación o divorcio. (**Queja 12/4817, queja 12/1545, queja 12/2362, queja 12/4178, queja 12/6193, entre otras**).

Destacamos la queja de una madre acusada por la Fiscalía de un delito de abandono de familia, como consecuencia del incumplimiento del deber de escolarización de uno de sus hijos, menor de edad. Tal acusación venía motivada por unos informes elaborados por los servicios sociales del municipio en el que vive, y que no han tenido en

cuenta sus circunstancias familiares, ya que ha tenido que cuidar a sus 4 hijos sin recibir ayudas sociales, a lo cual se une la enfermedad hereditaria que padecen los 3 hijos varones, y la grave enfermedad que durante los 3 últimos años ha padecido su hija. Mostraba su disconformidad con el hecho de verse implicada, como acusada, en dicho procedimiento judicial penal, y expresaba el sufrimiento de su familia por estos hechos.

Informamos a la reclamante que el mencionado procedimiento judicial cita en su escrito está encaminado a investigar la realidad de los hechos denunciados por la Fiscalía, a fin de que se inicie, en su caso, un juicio para dilucidar su posible responsabilidad penal. En el supuesto de que tras concluir las Diligencias Previas el Juzgado estimase que los hechos no constituyen infracción penal o que no queda suficientemente acreditada su perpetración, el Juzgador decidiría el sobreseimiento y archivo de sus actuaciones (**Queja 12/1000**).

8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la **queja 12/5166** en la que la interesada denunciaba la falta de ejecución de sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por el Ayuntamiento de Córdoba en relación con los trabajadores del zoológico municipal.

Durante 2012, en el **Área de Educación**, hemos recibido un total de 70 quejas donde las personas reclamantes expresaban su disconformidad con la medida disciplinaria impuesta a un alumno escolarizado en un centro sevillano, a la par que mostraban su solidaridad con la familia del afectado. A juicio de los reclamantes, la sanción impuesta era desproporcionada por unos hechos que, según manifestaban, ni tan siquiera habían podido ser constatado. Además de ello consideraban que, los últimos acontecimientos ocurridos redundan aún más en el daño que se le puede estar causando al alumno dado su diagnóstico de Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH).

En relación con este asunto, esta Institución, a instancias de los padres del menor, ya había iniciado las actuaciones investigadoras oportunas para el esclarecimiento de los hechos así como para valorar la intervención de las autoridades educativas competentes. Ahora bien, del resultado de estas gestiones sólo podemos dar cuenta a los padres del alumno por ser las únicas personas legitimadas legalmente. No obstante, mostramos nuestro agradecimiento por la sensibilidad mostrada en apoyo del menor afectado. (**Queja 12/2364 y 69 más**).

En el **Área de Salud** se produjo la inadmisión a trámite de la **queja 12/3534** pues si bien se nos trasladaba la baja en el servicio de atención temprana a menores por pérdida de subvenciones, dichos hechos nos lo traslada una persona perteneciente a determinado movimiento asociativo sin ostentar la representación del mismo. No obstante, fue informada que por parte de esta Institución se habían iniciado distintas actuaciones en relación a supuestos similares planteados por diferentes movimientos Asociativos derivados de la falta de recursos.

En el **Área de Dependencia y Servicios Sociales** un ciudadano nos traslada la previsión de cierre de una residencia de ancianos, así como las consecuencias que dicho

cierre suponía tanto para los residentes como para los trabajadores (**queja 12/4328**), adjuntando recorte de prensa donde se indicaba que los residentes iban a ser reubicados y se garantizaban los puestos de trabajo, no produciéndose su admisión a trámite al no haber tenido conocimiento de los hechos por ningún afectado y la falta de legitimación del referido ciudadano.

9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.

En el **Área de Personal del Sector Público** reseñamos la **queja 12/4258** en la que el interesado denunciaba que funcionarios auxiliares del Ayuntamiento de Guadalcanal (Sevilla), estaban realizando funciones de Policía Local.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** el interesado de la **queja 12/5033** nos daba cuenta de diversas disfuncionalidades e infracciones existentes en materia de accesibilidad en una serie de calles de Sevilla, así como la instalación de bastantes obstáculos que dificultaban, cuando no impedían, la accesibilidad de las personas afectadas por alguna discapacidad relacionada con la movilidad en diferentes espacios de la Ciudad. Situación ésta que se veía agravada con motivo de la Feria y la Semana Santa, lo que hacía que algunas personas discapacitadas optaran por marcharse fuera de la ciudad en esas fechas al no respetarse, tal y como exige el Decreto 293/2009, de 7 de Julio, por el que se regulan las normas para la Accesibilidad en las Infraestructuras, el Urbanismo, la Edificación y el Transporte en la Comunidad Autónoma de Andalucía, la accesibilidad en las diferentes instalaciones que, con carácter temporal o eventual, son necesarias colocar en distintos puntos y espacios de la ciudad (palcos, casetas de feria, etc.). De hecho, de manera singular sobre este último tipo de instalaciones (las casetas de feria) dedicaba un amplio comentario a la necesidad de que se respete su accesibilidad.

Por otro lado, planteaba la necesidad de que se reformara la Ley 1/1999, de 31 de Marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, en lo que concierne al régimen sancionador, ya que estimaba que con la actual normativa no era posible sancionar a un Ayuntamiento por sus propios incumplimientos en materia de accesibilidad y consideraba, por distintos motivos, que debía de ser revisado el importe de las sanciones pecuniarias. Asimismo, estimaba que debía incorporarse a la Ordenanza de la Feria de Sevilla la exigencia de observar las normas de accesibilidad.

En relación con todas estas cuestiones, en las que se incluía desde una valoración genérica por la falta de respeto a las normas de accesibilidad en la ciudad y, de manera más concreta, con motivo de las fiestas primaverales y singularmente de la Feria de Abril y, al mismo tiempo, consideraba que debían abordarse las mencionadas reformas normativas, le manifestábamos que debía plantear estas cuestiones formalmente ante los distintos órganos competentes. Son estos órganos los que debían valorar el contenido de su escrito y, si estaban conformes con el mismo, realizar las actuaciones oportunas para atender sus pretensiones.

Ahora bien, si una vez que hubiera acudido a aquéllos, no obtuviera respuesta o considerara que la misma no era ajustada a derecho, podía acudir a esta Institución dando cuenta de la respuesta recibida o de la ausencia de la misma, a fin de que iniciáramos, si

procedía, nuestras actuaciones en orden a la protección de los derechos que consideráramos vulnerados ante la Administración que legalmente correspondía.

Aún cuando han sido escasas las quejas rechazadas durante 2012 por el hecho de que la persona interesada no haya planteado el asunto previamente a la **Administración educativa**, hemos de destacar que la temática suscitada en estos expedientes ha sido muy variada. Así, nos encontramos con disconformidad con las calificaciones académicas (**queja 12/1785 y queja 12/5528**), o con las medidas disciplinarias impuestas a alumnos y alumnas (**queja 12/945 y queja 12/6062**), o en su caso, con la labor desempeñada por el personal no docente que presta servicios en los colegios públicos o concertados (**queja 12/5048**).

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

De estas quejas merece destacar la **queja 12/3411** en la que parte interesada nos trasladaba su desconcierto ante el cierre de un parque público de su localidad para uso exclusivo de la clientela de un establecimiento hostelero emplazado en el interior del citado parque. En tal caso, esta Institución sugirió la posibilidad de exponer los hechos ante el Ayuntamiento.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** indicamos la **queja 12/3350** en la que el interesado nos consultaba sobre la normativa jurídica reguladora para ser monitor de un taller de empleo.

También citamos la **queja 12/4056** en la que el promotor mostraba su malestar por las condiciones en las que se encontraba la Residencia de Tiempo Libre donde ha pasado sus vacaciones y por la poca calidad de las comidas que ofrecía.

En la **queja 11/5815** el reclamante nos expone la gravosidad económica que supone el expediente de reintegro de cantidades indebidamente percibidas que se sigue en su contra, a consecuencia del abono de una PNC por discapacidad. Antes de dicha pensión, su madre era beneficiaria de la prestación familiar por hijo a cargo, pero que la trabajadora social, siendo él sordomudo (discapacitado), le aconsejó solicitar la PNC, por ser más beneficiosa. Pide que se deje sin efecto el reintegro por haberse ocasionado por culpa de la trabajadora social.

La mayor parte de las quejas no admitidas a trámite por esta causa en **materia de Administraciones Tributarias**, vienen denunciando la apertura de expediente de comprobación de valores en relación con los bienes inmuebles que habían adquirido por cualesquiera de las fórmulas admitidas en derecho, de entre ellas podemos destacar la **queja 12/432, queja 12/715, queja 12/1491, queja 12/1897 y queja 12/1926**.

En **materia de Salud** la mayoría de los expedientes donde se ha denegado la admisión a trámite lo ha sido por no haberse dirigido previamente el interesado a la administración, como en la **queja 12/157** (vulneración en un bar de la ley antitabaco), la **queja 12/1618** (engaño a persona mayor en venta a domicilio) o la **queja 12/3709** (molestias a los vecinos de consulta de médico privado), o bien si se han dirigido a la administración pero ésta aún no le ha dado tiempo a dar una respuesta como es el caso de la **queja 12/819** (falta de respuesta en reclamación ante el CHARE).

En **materia de Dependencia y Servicios Sociales** no han sido admitidas a trámites aquellos expedientes donde los interesados acuden a esta Defensoría directamente realizando sus demandas sin haber acudido previamente a la administración competente, pudiendo reseñar un grupo de quejas en las que esta sin resolver la solicitud de valoración de la discapacidad (**queja 12/3524, queja 12/3525, queja 12/3526 y queja 12/3533**). Expedientes donde si bien queda acreditado el incumplimiento de los plazos, por otro lado conocemos por la experiencia de esta Institución en la tramitación de este tipo de expedientes que debido a su acumulación se esta prolongando su finalización a un tiempo superior.

De las quejas recibidas en esta Asesoría de Igualdad, han sido varias las no admitidas a trámite por que la persona interesada no había recurrido previamente a la Administración Pública, destacamos las relacionadas con la petición de ayuda e información sobre empleo, viviendas sociales o ayudas de otro tipo, como las económicas.

Así en la **queja 12/354**, la persona interesada nos solicitaba información sobre empleo para ella y su esposo, ya que ambos estaban en paro, tenían una hija de seis años. Le escribimos indicándole que debían dirigirse a los Servicios Sociales, y al Servicio Andaluz de Empleo, donde se recibían las ofertas de empleo, así como solicitar información sobre el Programa de Solidaridad por si pudieran ser preceptores de este.

En el expediente de **queja 12/4641**, la persona compareciente solicitaba algún tipo de ayuda, ya que se encontraba de baja por enfermedad y sin percibir ayuda alguna. Nos refería los problemas que tenía con una Mutua de automóvil, ya que tuvo un accidente por el que le fue reconocido el derecho a una indemnización que no había cobrado al haber sido recurrida.

Una vez estudiada la situación que nos trasladaba, donde a la circunstancia de enfermedad se unía la falta de ingresos para subsistir, a ello habría que añadir la carga familiar y su imposibilidad para buscar trabajo en esos momentos.

Le indicamos desde esta Institución que en relación al gasto farmacéutico que nos planteaba, debía dirigirse a las oficinas del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), ya que el Real Decreto 16/2012 reconocía el derecho a no pagar medicamento alguno, de los reconocidos por la Seguridad Social, para aquellas personas que se encontrasen en situación como la que vivía en esos momentos.

En cuanto a la posibilidad de percibir algún tipo de ayuda, se le remitió a los Servicios Sociales Comunitarios, para que le gestionaran, bien una ayuda individual o, si cumplía los requisitos, el Programa del Salario Social.

En referencia al Programada de Solidaridad de los andaluces para la Erradicación de la Marginación y la Desigualdad en Andalucía, destacamos las queja recibidas por estar en desacuerdo por habérseles denegado esta ayuda, como son la **queja 12/2900 y queja 12/3405**.

Durante 2012, en el **Área de Menores**, han sido escasas las quejas no tramitadas por no haber recurrido previamente las personas reclamantes a la Administración. No obstante, como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, los asuntos planteados en las mismas han sido de diversa índole.

Como ejemplo relatamos la queja de una persona que había adoptado a una menor, y tras alcanzar la mayoría de edad, ésta mostraba interés en contactar con sus hermanos biológicos. Al respecto informamos que el artículo 178.1 del Código Civil establece que la adopción es irrevocable y produce la extinción de los vínculos jurídicos entre la persona adoptada y su familia biológica. Y precisa el artículo 160.1 del Código Civil que todo padre o madre, aunque no ejerzan la patria potestad, tienen derecho a relacionarse con sus hijos excepto que éstos hubiesen sido adoptados, conforme a lo dispuesto en la resolución judicial. Así pues, desde la fecha de la adopción queda extinguido el parentesco a efectos civiles y penales, la patria potestad, los apellidos y desaparece la vecindad de la familia biológica. Tampoco subsiste el derecho/obligación de alimentos y se extinguen los derechos sucesorios.

No obstante la ruptura absoluta de vínculos con la familia de origen, en la legislación también se prevé el derecho de la persona adoptada a conocer sus orígenes. A tales efectos, la Administración andaluza tiene operativo un servicio gratuito de post adopción, entre cuyos cometidos se encuentra el ofrecer orientación a las familias sobre el proceso de revelación de la historia personal y familiar del hijo o hija. También está específicamente orientado dicho servicio a facilitar la búsqueda de los orígenes, y en su caso, mediar entre la persona adoptada y su familia biológica para facilitar un encuentro, siendo requisito indispensable para ello contar con el consentimiento expreso de las personas afectadas. **(Queja 12/491)**.

Destacamos asimismo la queja formulada por un padre que se lamentaba de la facilidad con que los menores pueden acceder a los servicios que ofertan los establecimientos dedicados al piercing y tatuaje, postulando por sanciones para aquellos establecimientos que los realicen sin la autorización de sus padres. En este caso, informamos que en el supuesto de que la actuación de cualquier establecimiento o profesional dedicado al piercing o tatuaje lo considerara atentatorio a sus derechos o los de sus hijos/as, menores de edad, podría presentar la correspondiente denuncia en el Ayuntamiento del municipio en que se estuviese realizando la actividad, correspondiendo a la Administración Local las competencias de control, inspección e incoación de los correspondientes expedientes sancionadores conforme al Capítulo VI del Decreto 286/2002, de 26 de Noviembre, a través del cual se fijan las condiciones higiénico- sanitarias que deben reunir tales establecimientos así como las normas de higiene y formación del personal que las aplica, como medio para prevenir posibles daños para la salud derivados de prácticas incorrectas. **(Queja 12/1547)**.

10. SIN PRETENSIÓN.

En el **Área de Personal del Sector Público** la persona interesada de la **queja 12/2108** exponía denuncia genérica en relación con procesos selectivos y, en concreto, posible desigualdad en las pruebas físicas de acceso al empleo público entre hombres y mujeres al establecerse, para éstas, un tiempo superior para su realización.

Dentro del **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** en la **queja 12/356**, el interesado, jubilado de 70 años de edad, nos exponía que en vista de que no resultaba adjudicatario de una vivienda protegida, que llevaba 12 años solicitando, tenía que vivir de alquiler y nos preguntaba dónde acudir para solicitar una ayuda para pagar la

renta mensual por alquiler, ya que su pensión era muy pequeña y le costaba mucho llegar a fin de mes. Es decir su queja no tenía por pretensión denunciar una actuación de la Administración por violación de un derecho, sino solicitar información sobre como acceder al disfrute del derecho a la vivienda.

Le informamos que anualmente la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía realizaba una convocatoria pública de ayudas para alquiler destinadas a aquellas personas mayores que perciban una pensión no contributiva y sean titulares del contrato de arrendamiento de la vivienda. Adicionalmente, le informamos que tanto el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012 (Real Decreto 2066/2008, de 12 de Diciembre, modificado por el Real Decreto 1713/2010, de 17 de Diciembre y por el Real Decreto 1961/2009, de 18 de Diciembre), como el Plan Concertado de Vivienda y Suelo 2008-2012 (Decreto 395/2008, de 24 de Junio, modificado por Decreto 266/2009, de 9 de Junio; texto integrado publicado por Orden de 7 de Julio de 2009, BOJA. núm. 151, de 5 de Agosto de 2009), regulan el programa de ayudas a los inquilinos, que consisten en una subvención cuya cuantía máxima anual será del 40 % de la renta anual que se vaya a satisfacer, con un límite de 3.200 euros por vivienda, y con un plazo máximo de dos años.

En cualquier caso, para acceder a esta subvención, además de cumplir determinados requisitos en cuanto a la duración del contrato, renta máxima, ingresos de la unidad familiar, etc., era necesario que en el contrato de alquiler hubiera intermediado una Agencia de fomento del alquiler debidamente homologada por la Junta de Andalucía, por lo que le sugerimos que se personara en cualquier de éstas para informarse de estas ayudas y de los requisitos a cumplir.

En otro grupo de quejas, con menor incidencia numérica, ciudadanos y ciudadanas se dirigen a la Institución no para plantear una queja frente a la actuación de un órgano administrativo concreto, sino que lo hacen para expresar su opinión acerca de determinadas cuestiones que inciden en el **ámbito educativo**.

A título de ejemplo traemos a colación la queja referida a los riesgos que entraña para la salud corporal e higiene postural el peso de las mochilas que diariamente cargan alumnos y alumnas. Informamos a la reclamante que desde el año 2007 esta Institución ha llevado a cabo actuaciones al respecto ante la Consejería de Educación, resultando que en su momento fuimos informados de las instrucciones que desde dicho organismo se había dirigido a los respectivos editores para que los libros de texto fueran editados en fascículos precisamente con la intención de que su transporte sea menos gravoso para el alumnado. Así mismo, tal como se hace constar en el Artículo 3 (Formato de los libros de texto) del Decreto 227/2011, de 5 de julio, por el que se regula el depósito, el registro y la supervisión de los libros de texto, así como el procedimiento de selección de los mismos por los centros docentes públicos de Andalucía, los libros de texto podrán estar editados en formato impreso o en formato digital y, en este caso, su edición se ajustará, en cuanto al uso de software libre en el entorno educativo, al equipamiento instalado en los centros educativos andaluces, garantizando de esta forma su compatibilidad con las tecnologías de la información de las que se dispone en los mismos y, por tanto, permitiendo su uso por parte del alumnado. **(Queja 12/447)**.

Dentro de las **quejas de Medio Ambiente** no admitidas a trámite a consecuencia de la falta de concreción de la pretensión por la parte afectada podemos destacar la **queja 12/4362** en la que la parte interesada se dirigía a esta Institución para

trasladarle una iniciativa que iba a ser planteada ante el Ayuntamiento de su localidad en relación con el uso de terminales de teléfonos móviles.

Analizada la documentación aportada entendimos que no se trataba de una queja contra el Ayuntamiento de su localidad sino de una propuesta que pretendía ser trasladada al Consistorio.

Así pues, agradecemos al interesado el apoyo mostrado y le comunicamos que finalizábamos las actuaciones ya que no planteaba una queja frente a la actuación de un órgano administrativo concreto.

En **materia de Seguridad Social** en el expediente de **queja 12/63** comparece un trabajador del campo manifestando su disconformidad con la última reforma operada en la Ley General de Seguridad Social, en materia de trabajadores del campo, al considerar injusta la exclusión cuando no se trabaja ninguna jornada en un período de 6 meses. También lamenta que se arranquen cada vez más árboles, dado que ello supone menos trabajo.

En **materia de Salud** fueron inadmitidos a tramite aquellos expedientes donde la pretensión de los interesados es simplemente informativa, como en la **queja 12/655** donde un Ayuntamiento nos traslada un acuerdo del pleno en relación a la adjudicación de oficinas de farmacias, la **queja 12/1239** donde una determinada asociación nos traslada la denegación de su consideración como asociación de consumidores, o la queja 12/3275 donde la interesada nos expone su parecer sobre el deterioro del sistema sanitario público.

En el **área de Dependencia y Servicios Sociales** diferentes expedientes fueron inadmitidos a tramite por su falta de pretensión en el planteamiento, así la **queja 12/458** en la que el interesado muestra su desacuerdo con el funcionamiento de la Ley de la Dependencia, la **queja 12/2376** al ser un escrito dirigido al Juzgado, o la **queja 12/6839** donde el interesado manifiesta su disconformidad con la disminución de los servicios sociales.

En **materia de Igualdad y Participación**, en este apartado sobre la falta de concreción de la pretensión por parte de las personas que interponen quejas, las cuales, más que quejas son aportaciones de ideas, o iniciativas, estacamos el expediente de **queja 12/1666** en la que la parte interesada mediante correo electrónico nos refería la situación de su pueblo, Mancha Real, sin aportarnos una queja en concreto aunque nos trasladaba algunas medidas que podrían servir para mejorar la situación de algunos de sus paisanos que, en estos momentos, se encuentran en mala situación debido a la crisis.

Consideramos que algunas de éstas medidas podrían cumplir una importante labor social, por lo que le aconsejamos hacerlas llegar a los regidores municipales para que, en el ámbito de sus competencias, pudieran estudiar la viabilidad de las misma.

Así le comunicamos al interesado que valorábamos positivamente que, en las actuales circunstancias, era importante aportar ideas e iniciativas novedosas que vinieran a paliar la mala situación de los municipios y, con ello, la de muchos ciudadanos y ciudadanas.

Por ello, le agradecemos su escrito y quedamos a su disposición para cualquier otra cuestión que deseara trasladarnos.

Sólo se ha presentado una queja en el 2012 rechazada por este motivo en **materia de Menores**. Se trata de una ONG dedicada a la atención a la infancia que solicitaba información sobre las diversas actuaciones desarrolladas por la Institución en defensa de los menores con trastornos de conducta desde la elaboración de nuestro Informe especial sobre la atención que recibe este colectivo por los poderes públicos de Andalucía.

En este ámbito, se proporciona a la entidad información detallada sobre las actuaciones emprendidas para comprobar el grado de cumplimiento de las propuestas contenidas en el Informe especial, recalcando asimismo que nuestra especial sensibilidad por el problema de los menores con trastornos de conducta nos ha llevado a formar parte activa de diversos foros, encuentros y jornadas de trabajo donde se ha debatido y puesto en común preocupaciones y propuestas de mejora para la atención de dicho sector de la población. (**Queja 12/2997**).

11. TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** en la **queja 12/1562**, el interesado nos exponía que el Servicio de Grúas del Ayuntamiento de Almonte (Huelva) le había producido daños de entidad en su vehículo al retirarlo de la vía pública. Nos manifestaba que tras presentar reclamación, se le solicitó diversa documentación, que aportó, para tramitar su reclamación y no había vuelto a tener noticias. La queja podría haber sido admitida a trámite, pero resultaba que los daños se produjeron con fecha 24 de Mayo de 2010 y los últimos trámites que se efectuaron sobre la misma databan de 21 de Octubre de 2010.

Por ello, la queja no resultó admisible a trámite por más de un año y porque el artículo 142.7 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone que la solicitud de indemnización puede entenderse desestimada si no recae resolución expresa.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** la persona interesada de la **queja 12/255** nos exponía su disconformidad con procedimientos sancionadores incoados en relación con un centro destinado a la prestación de servicios sanitarios (Centro de Reconocimiento Médico de Conductores); tras la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y el consiguiente levantamiento de actas de infracción.

También reseñamos la **queja 12/4537** en la que el interesado contaba que la empresa en la que trabajaba había presentado suspensión de pagos motivo por el que no había cobrado diversas cantidades salariales. Asimismo manifestaba que durante los años 2006 y 2007 había denunciado a su empresa ante la Inspección de Trabajo por diversos incumplimientos de normativa y derechos sociolaborales de los empleados. Finalmente, consiguió mediante sentencia de 2008 del Juzgado de lo Mercantil de los de Sevilla, una

indemnización a su favor de la que hasta la fecha de presentación de la queja sólo había cobrado una mínima parte.

En materia de Seguridad Social el interesado en la **queja 11/5793** nos expone que percibe una pensión no contributiva por discapacidad desde hace años, incrementada con el complemento por necesitar ayuda de tercera persona, pero que en la última revisión de su estado realizada en el año 2008 le han retirado el referido complemento, habiendo reclamado sin recibir respuesta.

En el **área de Salud** se acordó la inadmisión a trámite de una única queja donde los hechos comunicados sobrepasaban el límite del año que establece nuestra ley reguladora, así la **queja 12/2912** donde el interesado discrepa de la reducción de su porcentaje de discapacidad resultante de la revisión de la misma, siendo la resolución del reconocimiento del nuevo porcentaje de discapacidad de febrero de 2011 y el interesado recurrió contra la misma, siendo de mayo de 2011 la resolución que desestima la reclamación previa a la vía jurisdiccional social (que no sabemos si ejercitó).

Como reseña de las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa en **materia de Administraciones Públicas y Ordenación Económica** podemos citar la **queja 12/3060**, en la que la persona promotora de la queja manifestaba que había presentado varias solicitudes de licencias para venta ambulante en un municipio de Málaga pero el Ayuntamiento no resolvía los procedimientos.

Analizada la documentación facilitada observamos que todas las solicitudes presentadas por el interesado databan de fechas que superaban con creces el límite temporal de un año por lo que, según lo establecido en el artículo 16.1 de la nuestra Ley reguladora (Ley 9/1983, de 1 de diciembre), la queja no podía ser admitida a trámite por considerar que no reúne los requisitos que exige dicha Ley.

12. DESISTIMIENTO.

En el **Área de Personal del Sector Público** señalamos la queja **12/2108** en la que los interesados ex-trabajadores de Santana, exponían la situación en la que se encontraba el colectivo como consecuencia del incumplimientos por la Junta de Andalucía de los compromisos adquiridos sobre las Ayudas Sociolaborales dentro del Plan Linares Futuro.

En la **queja 12/3395**, afectante al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, el reclamante nos exponía que residía en la Estación de San Roque, anejo del término municipal de San Roque (Cádiz), y sólo en este núcleo relativamente pequeño de población eran más de 15 familias que habían elegido la autocaravana como su forma de ocio y veía como cada año estaban siendo más limitados en su derecho a la libre circulación. Le estaban limitando el acceso a las playas con la colocación de balizas a 2'10 metros de altura para que no pudieran acceder a los aparcamientos y poder disfrutar de ellas como otro ciudadano cualquiera. Solicitaba poder acceder a los aparcamientos y pernoctar cumpliendo con la regulación existente en el Reglamento General de Circulación y en la Instrucción 08/v-74 de la Dirección General de Tráfico. El interesado, al que habíamos formulado una ampliación de datos para que nos

adjuntara fotocopia de su reclamación al Ayuntamiento de San Roque, nos expuso que, por el momento, no lo había hecho y nos señalaba que desistía de la tramitación de la queja.

El interesado de la **queja 12/4053**, Presidente de una Comunidad de Propietarios en Almería, nos manifestaba que hacía unos 5 años solicitó unas ayudas a la Junta de Andalucía para renovación del aparato elevador (ascensor), cambio de ubicación y acondicionamiento a normativa actual de los contadores de energía eléctrica y arreglo de humedades. La ayuda se concedió, pagando la comunidad el 25% del total del presupuesto y la Junta de Andalucía el 75% restante. Los vecinos desde hacía 3 años tenían en una cuenta finalista (exigida por la ayudas) la parte suya alrededor de unos 14.000 euros. Al cabo de los 5 años de solicitar la ayuda la Junta a través de EPSA (Empresa Pública del Suelo de Andalucía), les da la orden de empezar la reforma. Esta orden se dio a través de un acta de inicio de obra la cual fue firmada por el presidente de la comunidad, la empresa que realiza la obra, el arquitecto que realiza el proyecto de la reforma y un aparejador de EPSA.

Nos exponía que la Junta de Andalucía no había ingresado su parte (75% del presupuesto) y, por tanto, no se había podido hacer frente al pago del aparato elevador (ascensor) a la empresa que se había encargado de su cambio; por lo tanto, la empresa no había dado de alta el ascensor en industria y así este estaba colocado y en perfecto estado de funcionamiento, pero la empresa decía que hasta que no cobrara por lo menos la mitad no lo ponía en funcionamiento. Dentro del edificio, en la cuarta planta vivía una persona viuda, con 80 años, con un solo ojo y con serias dificultades de movilidad. En la tercera planta vivía un hombre también de 80 años y diagnosticado con la enfermedad de Alzheimer. Esta persona no podía ir diariamente a su terapia pues no podía ni subir ni bajar las escaleras y, por último, en la planta segunda había una mujer embarazada de 5 meses.

El interesado al que habíamos formulado ampliación de datos nos respondió que la Empresa Pública de Suelo de Andalucía había abonado uno de los dos pagos de la subvención concedida para la instalación de un ascensor en su bloque, por lo que la empresa instaladora había accedido a ponerlo en marcha, motivo por el cual nos solicitaba que paralizáramos nuestra intervención en el presente expediente de queja.

Algunos de los expedientes de quejas en **materia de Educación** no pudieron ser admitidos a trámite conforme a las previsiones contenidas en nuestra Ley reguladora por cuanto las personas interesadas confirmaron, transcurridos escasos días desde la presentación del escrito y, por tanto, del inicio de las actuaciones ante los órganos administrativos competentes, que desistían de su pretensión porque el problema se había resuelto satisfactoriamente

La temática suscitada en estos casos ha sido realmente variada: Asuntos relacionados con los procesos de escolarización del alumnado en centros docentes sostenidos con fondos públicos (**quejas 12/2613, queja 12/4771 y queja 12/5376**), cuestiones relativas a planificación escolar (**quejas 12/5066 y queja 12/5068**), o problemas de convivencia escolar (**queja 12/2788 y queja 12/3063**).

En **materia de universidades** han sido varias las quejas que no han sido admitidas a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación. Dentro de éstas podemos destacar la **queja 12/3623** en

la que la parte promotora de la queja denunciaba el retraso en el pago a estudiantes Erasmus por parte de la Universidad.

Con posterioridad se recibió un nuevo escrito de la parte promotora de la queja en la que informaba que, aunque con bastante retraso, le habían abonado la beca, por lo que solicitaba que se paralizasen nuestras actuaciones.

En **materia de Medio Ambiente** han sido varias las quejas que no han sido admitida a trámite como consecuencia del desistimiento manifestado por la parte afectada antes de iniciar nuestra actuación. Dentro de éstas podemos destacar la **queja 12/4928** en la que la parte promotora de la queja expresaba su malestar ante la ausencia de respuesta por parte de la empresa de suministro de agua en su localidad y el Ayuntamiento a reclamaciones por averías y problemas en la red de suministro de agua potable.

Con posterioridad se recibió un nuevo escrito en el que manifestaba que el problema objeto de la queja había sido convenientemente resuelto, por lo que solicitaba la suspensión de nuestras actuaciones.

En el **Área de Trabajo y Seguridad Social** señalamos la **queja 12/1922** en la que interesado nos exponía su disconformidad con el cambio de empresa que gestionaría programa de acogimiento familiar subvencionado por la Junta de Andalucía (Consejería de Igualdad y Bienestar social). Posteriormente la interesada nos comunicó se había llegado a un acuerdo con la empresa que había adquirido dicho programa y que lo estaban desarrollando estando resuelta la situación laboral de los trabajadores.

En la **queja 12/5954** el interesado que había asistido a un curso de "*atención sociosanitaria a personas dependientes en domicilio*" manifestaba que había tenido problemas con la tramitación de la certificación de participación en el mismo, organizado en el Ayuntamiento de Cádiz, pero tras iniciarse las actuaciones y pedirle ampliación de datos, el interesado formulaba desistimiento expreso.

Dentro de las quejas de **Administraciones Tributarias** que no se han admitido a trámite por desistir de su pretensión la persona interesada, queremos destacar la **queja 12/6408** en la que el interesado manifestaba que había recibido una notificación del organismo de recaudación de la diputación en la que se le reclamaba el IBI por el período de 2006 a 2012, si bien debido a su situación económica no podía hacer frente al pago, a pesar de haber solicitado un fraccionamiento del mismo.

Una vez puestos en contacto con el interesado éste nos informó que su situación económica había cambiado, ya no estaba desempleado, por lo que se había personado en las oficinas de recaudación de la diputación para llegar a un acuerdo de fraccionamiento de la deuda, por lo que solicitaba que suspendiéramos las actuaciones.

En el **Area de Salud** con carácter previo a haber tomado una decisión sobre la admisión o no del expediente a trámite, el interesado nos traslada la resolución de su problemática, así en la **queja 12/336** no se ponía a disposición ambulancias adaptadas para discapacitados, en la **queja 12/3438** existía urgencia en la intervención quirúrgica de su hija, y en la **queja 12/5479** había demora en la colocación de un filtro en la vena cava.

En el **área de Servicios Sociales y Dependencia** las quejas que no fueron admitidas a trámite por desistimiento de los interesados, lo son normalmente por haber

quedado sus pretensiones satisfechas en la fase de estudio del expediente, como la **queja 12/5647** en la que nos trasladaban la demora en la cita para la valoración de la discapacidad, si bien pueden acontecer otros motivos para el desistimiento, como en la **queja 12/1782** donde el interesado denunciaba el incumplimiento de los plazos del pago fraccionado de la deuda derivada de la Prestación Económica en su día reconocida, comunicando posteriormente su desistimiento ya que el tema lo iba a tratar un abogado de su confianza.

Por desistir de su pretensión la persona interesada, en este Área la temática recibida ha sido variada y mayoritariamente a través de correo electrónico. Dentro de éstas podemos destacar el expediente de **queja 12/2725** en la que se nos refería que estaba realizando un curso de formación que conllevaba el cobro de una ayuda. Sin embargo, desde el mes de marzo que inició el curso, no había cobrado nada por lo que reclamaba esta cantidad. Continuaba diciendo que le indicaban que llamara a un número de teléfono, un 901, pero no recibió respuesta.

Posteriormente tuvo entrada en esta Institución escrito del interesado, indicando que el problema por el que se dirigió a esta Institución había sido resuelto.

En la **queja 12/592** se dirigían a esta Institución por correo electrónico, para denunciar el impago del Salario Social y que realizando gestiones en la administración competente le habían dicho que no había dinero.

Le escribimos al interesado, solicitándole una ratificación de la queja, así como que nos mandara un escrito con la copia de la solicitud y que nos remitiera él mismo, el resto de solicitantes a los que se refería en su mensaje.

Recibimos un correo del interesado, indicándonos que se le había regularizado el pago del Salario Social. Por lo que procedimos al cierre del expediente.

En **materia de Política de Género**, en la **queja 12/7182** mediante e-mail el interesado denunciaba su sorpresa en relación a un programa de formación "Promotoras de igualdad de género" que ofertaba la Delegación de la Mujer del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera, pues ésta le comentaron que el curso solamente lo podían realizar las mujeres, con lo cual se sentía totalmente excluido y discriminado.

Sin llegar a realizar ningún trámite por parte de esta Defensoría, recibimos un correo electrónico por parte del interesado donde nos comunicaba el desistimiento de su queja, ya que el motivo inicial de la misma se había resuelto.