

### 1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.1.2.1. Administraciones Tributarias

##### 1.1.2.1.1. Impuestos cedidos a la Junta de Andalucía

La queja 19/7138, promovida a instancia de parte sobre **liquidación por el Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD)** que le había realizado la Gerencia Provincial de la Agencia Tributaria de Andalucía en Málaga, tras recibir en herencia un bien inmueble (vivienda), de persona con la que tenía relación de parentesco colateral, y respecto de la cual la interesada quedaría encuadrada en el Grupo III, de los previstos en el artículo 20.2.a) de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, reguladora del impuesto.

Exponía que había ido pagando las fracciones concedidas del impuesto, si bien se vio imposibilitada para seguir afrontando el pago pendiente por un total de 3.200 euros, al carecer de trabajo y de ingresos o rendimientos económicos.

Manifestaba que su voluntad era pagar, pero que dada su situación, solicitó en fecha 17 de enero de 2020 la suspensión de los pagos pendientes, alegando que tenía pendiente de resolver una ayuda de los Servicios Sociales de Marbella, municipio en el que residía, pero aún así esa ayuda sería insuficiente para cumplir su obligación de pago, por lo que había solicitado un nuevo fraccionamiento.

Admitida a trámite la queja se solicitó informe a la Agencia tributaria autonómica, considerando que dada la situación que nos describía la interesada resultaba susceptible que el expediente se finalizara mediante embargo de bienes de su patrimonio, que en aquellos momentos estimábamos que no era otro que el de la vivienda heredada en la que residía, con lo que de realizarse la ejecución sobre el referido bien, se la dejaría en una situación social más delicada aún.

En la respuesta recibida el 2 de marzo de 2020 se nos trasladaba que se había dado respuesta a la interesada (pendiente de notificación), y que de conformidad con lo establecido en Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la condonación de deudas y sanciones tributarias y la concesión de moratorias y quitas, solo pueden realizarse en los casos que se determinen expresamente por Ley, por lo que no podían acceder a su pretensión.

Dado que era solicitante de atención por parte de los Servicios Sociales municipales y por concurrir circunstancias excepcionales derivadas de la declaración del estado de alarma sanitaria, con suspensión de las actividades económicas y comerciales, se solicitó nuevo informe.

De conformidad con los antecedentes que concurrían y las respuestas dadas por el órgano administrativo, formulamos Sugerencia instando a la Administración tributaria para que procediera a conceder el aplazamiento o fraccionamiento solicitados por la interesada -al menos durante la situación de excepcionalidad en que estábamos- y, subsidiariamente, a aprobar en el expediente referido las medidas y actuaciones tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido de la contribuyente y, la declaración de incobrables de créditos en favor de la Administración.

Recibida la respuesta de la Agencia Tributaria de Andalucía, la misma rechazaba actuar conforme a los planteamientos indicados en la Sugerencia pues consideraban que la interesada no reunía los requisitos que establece la normativa tributaria para que se le concediera un nuevo aplazamiento y fraccionamientos de la deuda, ya concedidos en fecha 5 de julio de 2018.

Por otra parte y, respecto a la instada consideración del crédito como incobrable, en atención a que su único bien patrimonial era la vivienda objeto tributario del ISD, la Agencia Tributaria respondía:

*“Respecto a dicha sugerencia cabe manifestar que el artículo 61 del Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación -concepto de deudor fallido y de crédito incobrable-, establece: “1. Se considerarán fallidos aquellos obligados al pago respecto de los cuales se ignore la existencia de bienes o derechos embargables o realizables para el cobro del débito.*

[...]. Asimismo, se considerará fallido por insolvencia parcial el deudor cuyo patrimonio embargable o realizable conocido tan solo alcance a cubrir una parte de la deuda. [...].”

A la vista de lo anterior se concluye que la persona presentadora de la queja tampoco reúne los requisitos establecidos por la normativa tributaria para su consideración como deudora fallida, al disponer de bienes realizables suficientes para cubrir el importe de su deuda ”

La respuesta recibida de la Agencia tributaria suponía una discrepancia técnica respecto de nuestra Resolución, al entender que la interesada contaba con bienes patrimoniales suficientes sobre los que ejecutar el crédito y materializar el embargo; razón por la que procedimos al cierre de las actuaciones y a su reseña en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

### 1.1.2.1.2. Tributos Locales

#### 1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos y otros recursos públicos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales

En la queja 19/6594 promovida a instancia de parte respecto a la Agencia Tributaria Municipal de Sevilla, la persona nos describía que estaba atravesando una difícil situación económica, tiene más de 55 años, no tiene vivienda, y, estando en situación de desempleo, carece de recursos, habitando en un vehículo de su propiedad estacionado en la vía pública. Según nos acredita ha recibido providencia de apremio por impago de diversas sanciones de tráfico urbano; razón por la que dada su situación económica y estado de necesidad solicitó fraccionamiento de pago de las cantidades adeudadas al Ayuntamiento.

No obstante, como su situación económica no había mejorado, solicitaba nuestra intervención y nos interesó que planteáramos al Ayuntamiento de Sevilla su **insolvencia transitoria**, que le dificultaba e impedía hacer frente a las obligaciones de pago pendientes con la Agencia, a consecuencia de multas por tráfico urbano.

La alegada situación de necesidad socio-económica iba a determinar el tratamiento de la misma por nuestra parte, desde la perspectiva o punto de vista de las afecciones a **cuestiones de legalidad y justicia tributaria y recaudatoria de recursos públicos**, que harían necesaria una actuación de los órganos municipales de gestión y recaudación más acorde con los principios contenidos en el artículo 31 de la Constitución Española, en el desempeño de tales competencias y potestades gestoras.

Tal precepto constitucional, en su apartado primero dispone que *“todos contribuirán al sostenimiento de los gastos públicos de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario justo inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio”*.

Planteamos a la Agencia Tributaria municipal la conveniencia de tratar la situación personal del obligado al pago cuyo importe ascendía a 823,10 euros, en consonancia con la Resolución de posicionamiento en el contexto de la queja de oficio **17/0026** sobre la declaración de insolvencia provisional. Unas actuaciones en las que habíamos formulado con alcance general, Sugerencia instando a los Ayuntamientos andaluces que procedieran a aprobar modificación de su Ordenanza General en la materia incluyendo las medidas y procedimientos tendentes al **reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido en los casos en que se constate la inexistencia de bienes y créditos embargables** o que el único bien realizable fuese la vivienda habitual de la persona contribuyente apremiado.

La Agencia Tributaria municipal nos respondía que debía seguir el procedimiento de apremio reglamentariamente establecido en caso de impago de los fraccionamientos, informando que a la fecha de la formulación de la queja, aún no se habían producido los supuestos de hecho necesarios para la aplicación del procedimiento.

Por otra parte, en relación con la declaración de insolvencia o fallido provisional, la Agencia Tributaria municipal nos manifestó que en fecha 18 de octubre de 2018 se aprobó la instrucción por la que se regulaba el procedimiento administrativo para la Declaración de fallidos.

Añadiendo sobre el caso concreto planteado: “... no puede realizarse la declaración de fallido dado que no se cumple con los criterios y requisitos establecidos en la citada Instrucción, es decir para proceder a la declaración de fallido, deberán realizarse sobre la deuda, por parte de la Administración, todas las actuaciones (con carácter negativo) en las distintas fases del procedimiento de embargo.”

Tras diversas peticiones y alegaciones del interesado instando la continuación del procedimiento, solicitamos nuevamente informe al Ayuntamiento (Agencia Tributaria), sobre la posible declaración de insolvencia del interesado, y que se nos aportara la documentación oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión; asimismo interesamos la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, el escrito de solicitud de fraccionamiento/aplazamiento que había presentado el interesado en septiembre.

Nuevamente, la Agencia Tributaria, nos informaba que consultados los datos obrantes y el expediente del contribuyente, resultaba que este había solicitado un total de 6 fraccionamientos; añadiendo al respecto: “La presentación de nuevas solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento que previamente se han incumplido, se resolverán denegándose dichas solicitudes motivando la causa de denegación en anteriores y reiterados incumplimientos”.

El informe nuevamente emitido por la Agencia nos hacía pensar que la misma continuaba la tramitación del procedimiento de apremio y embargo de bienes al contribuyente para saldar la deuda, sin instruir la declaración de fallido.

Por ello, se ha formulado Sugerencia en el sentido de que se adopten las medidas tendentes al reconocimiento de la situación provisional de insolvencia y fallido del contribuyente que promovió las presentes actuaciones, paralizando la gestión recaudatoria en los términos y en la forma antes expuestos, dada la situación de necesidad socio-económica del interesado, constatada en la información emitida por la Administración, dados los reiterados incumplimientos en los fraccionamientos concedidos, que pese a su voluntad de pagar, no puede afrontar el interesado.

Añadíamos Sugerencia en el sentido de que por los Servicios Sociales municipales, se adopten las medidas necesarias para realizar un informe de la situación socio-económica del promovente de la queja (y unidad familiar si la hubiere) y un seguimiento de las necesidades socio-económicas.

### 1.1.2.1.2.2. El Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En el ejercicio de 2020, finalizamos la tramitación de varias quejas referidas a la **no devolución de ingresos indebidos por parte de los órganos de recaudación**.

Así la queja **19/1963**, iniciada a instancia de un matrimonio, que nos exponía que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga les cobró cantidades en concepto de recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de los años 2016 y 2017, en base a un valor catastral que habría sido alterado por Resolución de la Gerencia Territorial del Catastro Inmobiliario, con efectos de 17 de febrero de 2016 y que solicitaron devolución de ingresos indebidos, sin que a la fecha de presentación de la queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, hubieren recibido respuesta alguna.

Así mismo, finalizamos también la tramitación de la **queja 19/2360**, iniciada a instancia de parte, en la que el interesado exponía -al igual que en la queja anterior- que el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, aceptó alteración de valor catastral de viviendas, sitas en el municipio de Cuevas de San Marcos y que, a pesar de la resolución de la Gerencia Territorial del Catastro aún no se había modificado el importe de los recibos de IBI, ni se le había devuelto cantidad alguna como ingresos indebidos, correspondientes a los ejercicios a los que afectó la modificación.

En ambos expedientes y ante la falta de respuesta inicial a nuestras peticiones de colaboración, formulamos Recordatorio del deber legal de resolver expresamente los escritos presentados por los/as contribuyentes, sintetizando en el mismo, como se puede comprobar por ejemplo en el enlace de la **Resolución** de esta última queja, al ser ambas idénticas.

En el referido Recordatorio formulado al Patronato de Recaudación Provincial extractamos, la fundamentación legal y jurisprudencial, sobre la necesidad de resolver expresamente que tienen las

Administraciones Tributarias. E igualmente resaltábamos la necesidad de facilitar respuesta a las personas contribuyentes por el derecho que ostentan las mismas a una buena administración, en consonancia con los principios rectores de la actuación administrativa y de gestión tributaria.

Por parte del Patronato, en ambos expedientes de queja se nos respondía aceptando nuestra Resolución y facilitando respuesta expresa a los/las contribuyentes, por lo que procedimos al cierre de ambas quejas.

También debemos incluir la **queja 19/2238**, referida a solicitud de devolución de ingresos indebidos pagados en concepto de IBI, en la que la interesada exponía que con fecha 18 de marzo de 2018 presentó solicitud al Patronato de Recaudación de Málaga, en relación la devolución de la cantidad cobrada de más en los años 2016 y 2017 de IBI, por haber pasado el inmueble a la calificación de rústica y reducirse el valor catastral del mismo. Añadía que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su solicitud.

Dimos a la queja referida el mismo tratamiento que a las anteriormente señaladas, formulando **Resolución** en la que se incluyó Recordatorio y Recomendación del deber de contestar expresamente la solicitud referida, aceptando el Patronato nuestra Resolución y, accediendo además a la devolución de ingresos indebidos solicitada; por lo que procedimos al cierre de la queja.

### 1.1.2.1.2.3. El Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

En años anteriores, esta figura impositiva voluntaria generó en su establecimiento, gestión y recaudación gran controversia y abundante carga de trabajo tanto para las Administraciones de gestión tributaria como para las de gestión recaudatoria y, en esta Oficina del Defensor del Pueblo en cuanto a Institución de control y supervisión de tales Administraciones, en las quejas formuladas por **la ciudadanía en la tramitación de los procedimientos relativos al Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**.

A tales efectos esta Institución, publicó un **comunicado**, con la finalidad de atender e informar a los/las contribuyentes de la manera más amplia posible y con alcance general respecto de las obligaciones y derechos que dimanaban de este tan importante como controvertido Impuesto Local, que pese a ser de naturaleza voluntaria, es el único que cuenta con referencia expresa en nuestro Ordenamiento Constitucional.

Así, el artículo 47, in fine, de la Carta Magna, establece de forma palmaria: *"... La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos"*

Por si fuere necesario efectuar consideraciones complementarias para aclarar el posicionamiento de esta Institución respecto de la ardua controversia jurídica surgida al respecto, deseamos añadir que la Sentencia del Tribunal Constitucional la STC 59/2017, de 11 de mayo, reconoce, expresamente y con alcance general, la constitucionalidad del Impuesto de Plusvalía (IIVTNU) y del sistema de estimación objetiva para el cálculo de la base imponible que establece el citado Texto de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (artículo 107.1 y 2.a) y, la prohibición de atribuir otros valores, bases o cuotas diferentes, a las que establece la citada Disposición Legal (artículo 110.4 del Texto Refundido citado).

Y solo en la medida que estos artículos no excluyan de la obligación de tributar aquellos supuestos en los que no se hubiere generado el incremento real del valor de los terrenos, es decir, solo cuando se sometan al Impuesto situaciones en las que no exista o se produzca incremento de valor, **cabría predicar la nulidad de los actos de gestión tributaria, por contravenir el principio constitucional de capacidad económica**.

Por contra, como se desprende claramente de la interpretación del Alto Tribunal en la Sentencia comentada, **el artículo 110.4 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, adolece de inconstitucionalidad total**, pues según la STC 59/2017 "no permite acreditar un resultado diferente al resultante de la aplicación de las reglas de valoración que contiene", o, dicho de otro modo, porque "impide a los sujetos pasivos que puedan acreditar la existencia de una situación inexpresiva de capacidad económica"

La nulidad total de dicho precepto, precisamente, es la que posibilita que los obligados tributarios puedan probar, desde la publicación de la STC 59/2017, la inexistencia de un aumento del valor del terreno ante

la Administración municipal en vía administrativa o, en su caso, en sede jurisdiccional y, en caso contrario, es la que habilita la plena aplicación de los artículos 107.1 y 107.2 a)”

Respecto a la carga de la prueba, el Tribunal Supremo en Sentencia 1163/2018, de 9 de julio, dictada en casación, determina que “corresponde al sujeto pasivo del IIVTNU probar la inexistencia de una plusvalía real conforme a las normas generales sobre la carga de la prueba previstas en la Ley 58/2003 General Tributaria”.

Para ello puede aportar “cualquier principio de prueba, que al menos indiciariamente le permita apreciarla, como es la diferencia entre el valor de adquisición y el de transmisión que se refleja en las correspondientes escrituras públicas” al que atribuye el mismo valor probatorio que el que se atribuye a efectos del Impuesto sobre Transmisiones, o bien, optar por una prueba pericial o por cualquier otro medio admitido en derecho”.

Finalmente hemos de añadir que, aportada la prueba indiciaria o la pericial, “deberá ser la Administración la que pruebe en contra de dichas pretensiones para poder aplicar los preceptos del TRLHL”. **Contra el resultado de la valoración de la prueba efectuada por la Administración en el seno del procedimiento tributario correspondiente, el obligado tributario dispondrá de los medios de defensa que se le reconocen en vía administrativa y, posteriormente, en sede judicial.**

En los expedientes de queja tratados por **falta de respuesta al recurso/reclamación y solicitudes de devolución de ingresos indebidos, a consecuencia de autoliquidaciones/liquidaciones en concepto de IIVTNU**, el Defensor del Pueblo Andaluz, tras realizar las pertinentes admisiones a trámite y formular nuestras peticiones de colaboración y de información, interesaba además **la resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales.**

**“La resolución expresa en los respectivos expedientes administrativos por parte de los organismos de gestión y recaudación de los tributos y locales”**

En la **queja 19/4778** la interesada relataba que tras presentar ante la Oficina de Recaudación del Ayuntamiento de Roquetas de Mar, liquidación del impuesto de plusvalía, aportó en la misma fecha, una solicitud de devolución de ingresos indebidos, dado que se trataba de un supuesto de no sujeción, en tanto que no hubo incremento de patrimonio con motivo de la compraventa, sino que muy al contrario, fue un supuesto de venta a pérdidas.

Además, afirmaba que no había obtenido respuesta, pese a haber aportado certificados e informes técnicos de valoración del bien referidos a la fecha de adquisición y escritura de compraventa con el valor al momento de la transmisión.

Las diferentes actuaciones en el curso de este expediente nos han permitido analizar la situación planteada en la queja y, tras diversos trámites hemos considerado procedente emitir un pronunciamiento formal como **Resolución**, según establece el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz.

La materia tratada viene a coincidir con otras quejas presentadas ante la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz por una variedad de contribuyentes afectados igualmente, en sus derechos tributarios por los contenidos de los importantes cambios determinados por la doctrina interpretativa jurisprudencial en relación con el IIVTNU.

La respuesta del Ayuntamiento de Roquetas de Mar no se hizo esperar y concluyó aceptando la Resolución formulada, razón por la cual procedimos al cierre de las actuaciones de la queja.

En la **queja 19/2355**, promovida a instancia de parte el matrimonio interesado exponía que en fecha 2 de junio de 2017 formularon recurso, por conducto del Ayuntamiento de Estepona, contra liquidación de fecha 30 de noviembre de 2015 que en concepto de IIVTNU le había realizado el Patronato de Recaudación Provincial de Málaga, instando la devolución de ingresos indebidos, por considerar que en la transmisión gravada no se produjo el incremento de valor según acreditaban mediante las copias de las escrituras de adquisición y de transmisión habidas.

La Agencia provincial tras recibir nuestra Resolución resolvió expresamente, pero desestimando el recurso que habían formulado las personas interesadas, por el siguiente motivo: *"...Por tanto, de la comprobación administrativa efectuada, se determina el valor del terreno en el momento de su adquisición y transmisión, resultando acreditado un incremento del valor del terreno, por lo que cabe concluir que estamos ante un supuesto de sujeción al IIVTNU, por ello las liquidaciones impugnadas, resultan conformes a derecho"*

La **queja 19/3356**, iniciada por Facua - Málaga que en nombre de su asociado formuló reclamación el 8 de octubre de 2018, ante el Ayuntamiento de Torremolinos, en la que en síntesis se indicaba que, por parte de su representado, se había adquirido el 26 de enero de 2007 un inmueble valorado en 152.000 euros y posteriormente, el 20 de septiembre de 2018, lo vendió por un importe de 125.000 euros.

Aportando como prueba al respecto del decremento habido, copia de escritura. Añadía en su reclamación que además solicitó el reintegro de los ingresos indebidos, obtenidos como resultado de la autoliquidación abonada en concepto de IIVTNU. Y finalizaba manifestando que a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente establecido para resolver el procedimiento iniciado, no había recibido notificación alguna.

Formulamos Resolución en las actuaciones indicadas, que fueron aceptadas por la Administración de gestión tributaria concernida, razón por la que procedimos al cierre de la queja.

En la **queja 19/2084**, se trasladaba que se había presentado reclamación ante la Agencia de gestión tributaria del Ayuntamiento de Málaga (GESTRISAM) solicitando el reembolso del ingreso realizado por el Impuesto sobre el IIVTNU, sin que hasta la fecha de la queja hubiere recibido respuesta. Tras la tramitación del expediente se formuló Resolución que la Agencia municipal aceptó parcialmente, motivo por el que evaluamos sus alegaciones y respuesta como discrepancia técnica, procediendo al cierre de la queja y a la reseña de la misma en el Informe Anual al Parlamento.

### 1.1.2.1.2.4. Tasas y Precios Públicos Locales

Tratamos en el ejercicio de 2020, quejas relativas a tasas por la prestación de servicios municipales como la recogida de residuos sólidos urbanos, como por ejemplo la **queja 19/4430**, en la que el interesado nos trasladaba que el Ayuntamiento de Cártama (Málaga) le intenta cobrar la tasa de basura de este año y años anteriores no habiendo ningún contenedor cercano y estando el más próximo ubicado a más de 1km.

Por tal motivo había presentado escrito en fecha 9 de agosto de 2019, solicitando que al no haber ningún elemento del servicio instalado cerca de su vivienda rural, no se aplicara la Ordenanza reguladora de la tasa.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos al Ayuntamiento información relativa a las previsiones establecidas en las Ordenanzas municipales sobre el establecimiento del servicio y la instalación y ubicación de contenedores, así como sobre reducciones o bonificaciones en la cuota de la tasa, para zonas de diseminado en las que la distancia a los contenedores sea mayor a la existente en el casco urbano.

El Ayuntamiento nos respondió, que la cuota de la tasa se había establecido ya para todo el año natural y, que no podían reducirla a mitad del ejercicio.

El Defensor del Pueblo Andaluz, a la vista de la información recibida, formuló Resolución en el sentido de que se modificare la Ordenanza Fiscal reguladora de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos, implantando -previa valoración y cálculo económicos- una cuota diferenciada -más reducida y acorde a cada situación- en atención a las dificultades singulares referidas para los usuarios del servicio en zonas rurales del término municipal.

Con planteamientos similares recibimos la queja 19/4984, promovida a instancia de parte sobre el Ayuntamiento de Almogía (Málaga), en la que la persona planteaba una situación de hecho similar respecto de la referida tasa y su cuantía, así como sobre la insuficiencia de medios materiales del servicio en las zonas rurales y diseminadas del municipio. Por, tal motivo formulamos idéntica Resolución que en la queja anteriormente expuesta.

Finalmente debemos reseñar en el presente epígrafe del Informe Anual la **queja 20/1329**, promovida a instancia de parte respecto de la Mancomunidad de Servicios La Vega (Burguillos-Sevilla); en la que el interesado nos comunicaba que con fecha 6 de febrero de 2020, había dirigido **solicitud de devolución a la Mancomunidad**, ante las reclamaciones que le viene efectuando esta por una serie de tasas de recogida de residuos y demás impuestos municipales de 2013 a 2015, ejercicios en los que ya el interesado no era propietario de la vivienda objeto de los tributos. Afirmaba que le habían efectuado una retención por embargo en cuenta y que pese a su solicitud de devolución de ingresos indebidos le manifestaron que tardarían un año en resolver la misma.

Admitida a trámite la queja y solicitado el correspondiente informe al Organismo indicado, formulábamos Resolución, con los fundamentos legales y jurisprudenciales. Concluyendo la misma con el consiguiente Recordatorio de los Deberes Legales de cumplir aquellos preceptos y Recomendación concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fecha 6 de febrero de 2020.

### 1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

#### 1.1.2.2.1. Administración Electrónica

En el informe extraordinario presentado al Parlamento de Andalucía, bajo la denominación **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"** dejamos constancia de las quejas que nos plantearon los ciudadanos sobre incidencias surgidas en relación al proceso de plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica en la Junta de Andalucía.

En esta segunda y tercera ola de la pandemia, para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2 persiste la **importancia de la plena implantación y funcionamiento de la administración electrónica**.

Las administraciones aun cuando han mantenido su actividad y la prestación de los servicios públicos básicos y esenciales, gracias a la utilización de medios telemáticos, también han evidenciado las carencias y disfunciones que todavía presenta el desarrollo de la e-administración en la Comunidad Autónoma. Prueba de ello han sido las numerosas quejas recibidas de personas desesperadas ante las dificultades que encontraban para realizar gestiones y trámites con las administraciones públicas a través de las vías telemáticas habilitadas por las mismas.

Referíamos en aquel informe las principales incidencias habidas al respecto del establecimiento y funcionamiento de la e-administración en la comunidad autónoma: *"Procedimientos aparentemente sencillos, adquirirían gran complejidad por estar mal diseñados y peor explicados; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones para la realización de trámites redactadas con un lenguaje difícil de entender para el ciudadano medio e, inextricable para muchas de las personas vulnerables a las que iban dirigidas; recurso generalizado a las "declaraciones responsables" como medio de suplir la incapacidad de la administración para acceder a información y datos que debían obrar en su poder o en el de otras administraciones; personas vulnerables obligadas a firmar declaraciones responsables para acceder a prestaciones que necesitaban imperiosamente sin entender bien ni el contenido de lo firmado ni el alcance de la responsabilidad asumida...*

*Han sido muchas las quejas recibidas por el mal funcionamiento de una administración electrónica que se ha revelado ineficiente y poco accesible, pero de todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a solventar las muchas*

*complejidades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso.*

*Resultó palmario y evidente que los servicios de información y atención ciudadana de las administraciones públicas andaluzas han funcionado de forma deficiente y no han aportado a la ciudadanía esa ayuda que precisaban para solventar las dificultades de una administración electrónica compleja”.*

En el ámbito normativo de Andalucía, fue promulgado -como desarrollo de la normativa estatal básica- el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

Un Decreto que además de desarrollar los aspectos básicos establecidos por las leyes de procedimiento administrativo y de régimen jurídico del sector público, y a pesar de que algunos de los aspectos más relevantes no tienen fijado la fecha de su plena aplicación, facilita a la ciudadanía el acceso a la administración electrónica de manera sencilla y garantizando sus derechos.

Así, se han puesto en marcha instrumentos como las sedes electrónicas, los puntos de acceso electrónico, los medios de identificación y firma electrónicas, el registro electrónico, los medios electrónicos en el procedimiento y la gestión documental, y la Carpeta Ciudadana.

Consideramos que en los momentos actuales, marcados por las constantes medidas excepcionales y temporales determinadas en todos los sectores de actividad, en aras de la protección de la salud pública, se produce **una fuerte demanda de la ciudadanía en cuanto a la prestación de servicios de la administración electrónica**, lo que evidencian las quejas que recibimos trasladándonos los problemas referidos al acceso a los registros electrónicos o en cuestiones de tramitación de procedimientos.

Estas medidas, ayudarán a hacer efectivo el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital, que venimos propugnando.

Para hacer realidad y facilitar la plena implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público es necesario que la Administración del Estado adopte las medidas de planificación e impulso y coordinación interadministrativa.

La tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las administraciones en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí; para lo que es necesario implementar los servicios comunes, infraestructuras y otras soluciones tecnológicas que respondan a las múltiples previsiones realizadas acerca del uso de los medios electrónicos.

Pese a ello, son conocidos los distintos **aplazamientos respecto de la entrada en vigor de la normativa básica estatal en su vertiente electrónica y de la plena efectividad de las normas de procedimiento electrónico**.

Lo que evidencia que no es una tarea sencilla la plena transformación de las Administraciones Públicas en administración electrónica integral e interconectada, situación que contribuiría a facilitar en mayor medida si cabe la relación con la ciudadanía y, a aumentar la transparencia, desde el respeto mutuo de la respectiva autonomía y ámbito competencial y, articulando aquel funcionamiento sobre la base de los principios de colaboración, cooperación y coordinación interadministrativas.

A modo de ilustrar los diferentes problemas planteados por los administrados traemos a colación algunas de las quejas relacionadas con la situación antes expuesta:

- Queja 20/3862, en que nos exponen que en diversas ocasiones ha intentado la **presentación de escritos y documentos en forma electrónica, ante los Registros** establecidos por la Administración de la Junta de Andalucía. El funcionamiento de los mismos se había mostrado *“inestable y, con continuos bloqueos que obligan a hacer el trámite de presentación varias veces hasta que funcione”*. Tan defectuoso funcionamiento, según el interesado manifestaba: *“genera angustia”, (sic) “ porque no hay garantía de poder presentar los documentos y escritos en los plazos señalados”*.



- Queja 20/3865, el interesado consideraba **mal funcionamiento de la sede electrónica de la Junta de Andalucía** y planteaba *"Soy creador de cultura, (y) después de preparar durante días una documentación exhaustiva, me encuentro en reiteradas ocasiones que el sistema informático de ventanilla no funciona o funciona mal. No es la primera vez que tengo usar este medio en los últimos años, y es difícil cumplir con unos plazos de presentación porque la ventanilla no funciona correctamente"*.

### "La Bolsa única común de la Junta de Andalucía nos exponía diversas dificultades que había sufrido en el procedimiento de inscripción"

- Queja 20/4124, en el que el promovente, participante en la **Bolsa única común de la Junta de Andalucía** nos exponía diversas dificultades que había sufrido en el procedimiento de **inscripción**. Así, denunciaba que: (...) quiso introducir una aplicación de autofirma electrónica llamada AutoFirmaJA que daba constantemente fallos, hasta el punto de tener que volver a instalar AutoFirma de la Administración General del Estado, con la que pude finalizar -a duras penas- los trámites dentro de la plataforma habilitada al efecto en la web del Empleado Público de la Administración Andaluza. Los continuos fallos al intentar utilizar la Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía para ver mis expedientes y trámites, o los más recientes

intentos de comunicar estos errores continuos al titular de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía cuya presentación electrónica tampoco pude finalizar desde la Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía (...)"

- Queja 20/4905, la interesada nos informaba que: *"El día 21 de julio pedí cita para la validación del certificado electrónico, para poder gestionar alegación a la Bolsa de empleo única, a la que me inscribí, y cuyo plazo de alegación terminaba el día 31 a las 24 horas. Me dieron cita para el mismo día 31 a las 13,33 horas; pero cual fue mi sorpresa, cuando acudí a la cita en el Instituto Andaluz de Juventud, el trabajador que había allí me dijo que no podía atenderme porque el responsable de la verificación de certificados estaba de vacaciones."*

Tras la admisión a trámite de las quejas anteriormente reseñadas, la Institución formuló a la Dirección General de Transformación Digital, (Consejería de Hacienda Industria y Energía, competente al momento de iniciación de las quejas), que nos informe sobre las actuaciones y medidas que, en ejercicio de las competencias que a esa Dirección General asigna el Decreto 101/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, esté llevando a cabo para:

- *"Implantar y garantizar la universalización de la administración electrónica y, de los derechos de la ciudadanía con plena observancia de los principios de legalidad y reserva de ley; igualdad y neutralidad tecnológicas; interoperabilidad; cooperación; protección de datos; seguridad; transparencia; etc.*
- *Implementar en la relación jurídico administrativa, los medios instrumentales como: las sedes electrónicas, la firma digital e instrumentos para la plena incorporación de la misma como la Carpeta Ciudadana; Registros electrónicos y Registros de apoderamiento; puntos de acceso electrónico general."*

La rápida respuesta del órgano directivo referido nos informaba que:

*"... en relación con las competencias descritas sobre coordinación de las políticas de administración electrónica en el artículo 8 del Decreto 101/2019 de 12 de febrero, está realizando acciones para dar cumplimiento a las Leyes 39 y 40 de 1 de octubre de 2015, así como al Decreto 622/2019, de 27 de*

diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía.

En particular se realizan tareas como el desarrollo de forma centralizada de una serie de sistemas de información que se ponen a disposición de las consejerías y organismos adscritos para su uso e implantación.

Se está trabajando así mismo, en coordinación con la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior, para el desarrollo e implantación de la sede electrónica general de la Junta de Andalucía y las sedes electrónicas de cada Consejería tal y como se describe en el artículo 17 del Decreto 622/2019 antes mencionado.

Durante los días a los que hace referencia en su escrito sobre los errores en la Presentación Electrónica General, puede indicarse que los días 18 y 24 de junio de 2020 hemos comprobado que no hay ninguna incidencia registrada por parte de la ciudadanía, ni nuestros sistemas de monitorización detectaron mal funcionamiento. El día 18 de junio se realizaron 1.791 presentaciones con un total de 6.327 documentos recibidos y el día 24 de junio 1.806 presentaciones con un total de 6.163 documentos recibidos, que entran dentro del rango normal de presentaciones electrónicas de ese periodo.

Sobre los sistemas que se mencionan en la solicitud de colaboración, el sistema Carpeta Ciudadana esta en funcionamiento desde diciembre de 2019 y se le están añadiendo nuevas funcionalidades continuamente. El sistema que posibilita la firma electrónica y el que permite el registro de documentos electrónicos está en pleno funcionamiento desde 2003, el Registro de apoderamientos es un sistema de gestión estatal que aún no está a pleno rendimiento y con el que la Junta de Andalucía tiene pendiente realizar su integración en cuanto este disponible. En este sentido recientemente se ha producido una modificación sobre los plazos de cumplimiento de este registro entre otros en la Ley 39/2015 que ha ampliado el plazo de cumplimiento hasta el 2 de abril de 2021.

Debido al confinamiento y a la transición forzada a que todos los sistemas de administración electrónica fueran los únicos disponibles, a causa de que el resto de canales de relación con la ciudadanía fueron imposibilitados por la situación sanitaria, se ha producido una alta demanda de dichos sistemas que ha provocado que, en ocasiones, el servicio sufriera una merma en las horas de más exigencia que provocara, en algunos casos, indisponibilidades momentáneas.

Por último, todos los sistemas informáticos desarrollados y gestionados por la Dirección General de Transformación Digital tienen disponibles sistemas de carácter multicanal de atención a personas usuarias (formulario web, teléfono y correo electrónico) para ayudar en la realización de tramites, apoyo y soporte técnico ante cualquier tipo de incidencia. Esos sistemas han estado funcionando con una alta demanda, gestionando incidencias similares a las que se da traslado en esta queja, que pudieron ser atendidas y solucionadas con satisfacción para la ciudadanía”

Por todo lo expuesto, **se considera imprescindible que las administraciones andaluzas sigan profundizando en el proceso de mejora y desarrollo de la administración electrónica de forma que solvente las insuficiencias y carencias detectadas:**

- Simplificando los procedimientos y los trámites; haciéndolos más asequibles y comprensibles para los administrados.
- Eliminando los requerimientos de información a los administrados, solicitud de datos o documentos que ya obren en poder de la administración o puedan ser recabados por la misma.
- Ofreciendo recursos efectivos de asesoramiento y ayuda para la realización de procedimientos y trámites telemáticos.
- Facilitando una formación adecuada al personal al servicio de la administración para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital.
- Dotando de medios técnicos adecuados a los servicios administrativos para el desarrollo de sus funciones.

### 1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración

Se han recibido quejas de promotores que denuncian **incidencias y retrasos en el funcionamiento del Consejo Andaluz de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía**. Así, en unos casos nos trasladan la inactividad del Consejo; en otros la no ejecución de sus resoluciones; la reclamación contra la propia resolución del Consejo y, mayoritariamente, el incumplimiento de los plazos de respuesta y resolución legalmente establecidos por parte del propio Consejo.

En estos últimos supuestos, se vienen produciendo demoras o retrasos de hasta 10 meses en el dictado de resoluciones. Unas dilaciones que se producen principalmente, cuando se trata de reclamaciones frente a las Administraciones Locales. Unos plazos inadecuados si se tiene en cuenta que la normativa estatal básica, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia Acceso a la información pública y Buen Gobierno, establece en su artículo 24.4, que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución, formulada ante el Consejo de Transparencia, será de tres meses.

Consideramos que en estos casos, el retraso producido puede afectar al derecho de acceso a la información y documentación pública, conforme a las previsiones establecidas en el artículo 105 b) de la Constitución Española. Derecho que no es absoluto, sino que la propia Ley establece límites a su acceso.

A su vez, tales retrasos pudieran comportar un ineficaz control por el Consejo en el cumplimiento del deber y obligaciones de transparencia en la actividad pública de las Administraciones y entidades concernidas.

En nuestra opinión, cabía esperar, una mayor adecuación a los principios de eficacia y de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, previstos en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 133 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, entre los que figura el de transparencia con objeto de lograr un alto grado de garantía de los derechos de los ciudadanos.

En este sentido, preocupada esta Defensoría por preservar estos derechos, promovió **queja de oficio 19/4025** en relación al funcionamiento del Consejo Andaluz de Transparencia y Protección Datos de Andalucía, la cual ha sido concluida en este 2020.

En el contexto de la instrucción del expediente, la Viceconsejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, nos trasladaba las medidas adoptadas o pendientes de implementación, encaminadas a mejorar el funcionamiento y actuación del Consejo.

En vista de tan detallada información, se ha procedido al cierre de las actuaciones "en vías de solución", ya que se estaban poniendo los medios necesarios para dar respuesta a la ciudadanía.

Sobre temas de **participación ciudadana** se está tramitando la queja 19/1009 en la que una entidad nos expone su disconformidad con el proceso participativo establecido por el Ayuntamiento de Sevilla que considera limitado y parcial en relación con la reordenación del sector de la Cruz Roja. Reiteran las argumentaciones que han trasladado a ese Ayuntamiento y además solicitan que se amplíe el ámbito del proceso participativo a todos los vecinos y vecinas de Sevilla que se consideren afectados por la reforma de la Avenida de la Cruz Roja y que, antes de proceder a ninguna votación, se establezcan mecanismos para debatir las diferentes propuestas y alcanzar un consenso entre los y las afectados/as, sin excluir la posibilidad de incluir nuevas propuestas en la agenda.

En el contexto de la queja 20/6619, la persona interesada en nombre de la Plataforma Ciudadana para la Defensa de los Derechos de las Personas Mayores y Dependientes de la Comarca de Los Pedroches, con sede en Pozoblanco (Córdoba) nos solicitaba nuestra intervención para que se habiliten los mecanismos para que en los Plenos que celebre en modalidad virtual, puedan participar los ciudadanos ya que a fecha de hoy la ciudadanía desconoce cómo puede hacerlo.

Ambas quejas se encuentra en fase de aportación de información por parte de los ayuntamientos requeridos.

En la queja 18/3005, la promotora nos exponía que habían dirigido escrito al Ayuntamiento de San Fernando, en relación a la participación ciudadana en el turno de ruegos y preguntas del pleno, sin que a pesar del tiempo transcurrido, se hubiese dado respuesta a su solicitud de información.

En la queja admitida a trámite formulamos **Resolución**, toda vez que el Ayuntamiento no contestó a nuestros escritos de reiteración. Transcurrido un plazo de tiempo más que prudencial procedimos al cierre de las actuaciones resolviendo la inclusión de la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Esta Institución concede una atención prioritaria a las cuestiones vinculadas a la participación ciudadana, como pusimos de manifiesto en el Informe especial denominado **"Normativa sobre Participación Ciudadana en las Diputaciones Provinciales y en los Grandes Municipios de Andalucía"**.

Se incluyeron en este informe, una serie de conclusiones y recomendaciones, relativas a la necesaria mejora de la regulación de la participación ciudadana en la normativa autonómica de Régimen Local y en las reglamentaciones de las Entidades locales consultadas; así como relativas a la mejora de la organización complementaria para articular aquella participación y de la organización sectorial, imprescindible para atender a la participación de los sectores sociales en riesgo de exclusión o en situación de necesidad. En el mismo informe se incluyó recomendación en orden al establecimiento del máximo número posible de institutos de participación ciudadana, de técnicas para el fomento de la misma y, de la aplicación de los cauces o canales ofrecidos por las nuevas tecnologías.

Con este informe se trató de contribuir al desarrollo e implantación de los principios y de las técnicas o medidas instrumentales imprescindibles, para la promoción de la, cada vez más real o evidente **democracia participativa local**, con la incorporación de todos los sectores sociales a la gestión y toma de decisiones en los asuntos públicos, de común acuerdo o en consenso con los representantes políticos democráticamente elegidos, y tratando de conciliar y consensuar las distintas posiciones y planteamientos socio-políticos.

Un aspecto que nos causa gran preocupación y que representa un número importante de las quejas que recibimos lo constituye **el silencio administrativo que mantienen las Administraciones públicas de Andalucía en los procedimientos que promueven las personas interesadas**.



Con nuestras intervenciones al respecto tratamos de atender la petición de colaboración que con la finalidad de obtener una respuesta expresa de los organismos públicos concernidos, nos remite la ciudadanía. Por nuestra parte intentamos que las entidades administrativas afectadas, al margen del cumplimiento del deber de dictar una resolución y notificarla (resolver expresamente), conforme exige el artículo 21, de la Ley 39/2015, de 2 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, no causaren a las personas interesadas en los respectivos procedimientos indefensión, proscrita ex artículo 24 de la Constitución, ni causaren lesión al derecho a una buena administración, establecido en el artículo 31 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y exigible de acuerdo con los principios que establece el artículo 103 de la Carta Magna.

Provenientes del ejercicio anterior recibimos sobre el derecho a una buena administración las siguientes quejas: 19/3455; 19/4978; 19/6125; y 19/6756.

Por otra parte, e iniciadas o recibidas en el año 2020, tratamos las quejas 20/0362; 20/0542; 20/635; 20/1392; 20/2485.

En todos estos expedientes formulamos idéntica Resolución, con independencia de la exposición de antecedentes que en cada caso concreto es diferente, no obstante a efectos de la exposición de su contenido, citamos enlace a la Resolución de la queja 19/4978, concluida en el ejercicio de 2020, en la que tras nuestra fundamentación y consideraciones, concluimos realizando Recordatorio de deberes legales incumplidos y Recomendación en el sentido de que se notificara respuesta expresa al interesado. Una Resolución que fue aceptada.

### 1.1.2.2.3. Organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales

Otro asunto que genera la presentación de un gran número de quejas en la Institución son las promovidas a instancia de los grupos políticos con representación en las asambleas municipales, o a instancia de concejales electos, en las que plantean cuestiones atinentes al estatuto jurídico administrativo de los miembros de las Entidades Locales de Andalucía y de los grupos políticos.

Así durante el ejercicio de 2019 y finalizadas en 2020, recibimos los expedientes de queja 19/4966 y 19/6367, promovidas ambas sobre la necesidad de **dotación de medios personales, materiales y de despachos en la Casa Consistorial**; promovidas sobre los Ayuntamientos de, Marinaleda y Churriana de la Vega, respectivamente. Iniciada en año 2020, sobre esta mismas cuestiones, recibimos la queja 20/1327, referida al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas.

En los referidos expedientes propusimos nuestras resoluciones a lo largo del año 2020 y a título de ejemplo de su contenido y alcance, exponemos la propuesta de Resolución en queja 19/4966.

Con referencia a la misma, hemos de indicar que en estos casos, centramos nuestra atención en el derecho reconocido en el Art. 23.2 de la Constitución, que aun cuando es susceptible de configuración y desarrollo legal, entiende la Jurisprudencia que sigue siendo un derecho fundamental y, por tanto, su contenido jurídico no puede quedar constreñido exclusivamente por lo que establezcan las concretas previsiones de las normas que le dotan de tal configuración, ni puede ser interpretado de forma restrictiva en base a lo dispuesto en dichas disposiciones legales.

Por el contrario, según la interpretación jurisprudencial, este derecho comparte con los demás derechos fundamentales reconocidos por la Carta Magna un valor preponderante, que obliga a realizar una interpretación de la normativa legal reguladora en sentido favorable hacia la propia existencia del derecho y, tendente a remover los posibles obstáculos para su efectivo ejercicio.

Por lo que se refiere **al derecho de acceso a información y documentación de los miembros de las Corporaciones Locales**, recibimos en 2020 las quejas 20/0575 y 20/1501, promovidas respectivamente sobre los Ayuntamientos de Almonte y de Villanueva del Río y Minas.

A modo de ejemplo en la queja 20/0575, el portavoz de un grupo municipal nos traslada que el procedimiento instaurado por el Ayuntamiento dificulta a los concejales y Grupos municipales para ejercer el derecho de acceso a la información y documentación solicitada.

Situaciones que, aunque se producen de forma puntual, se reproducen en algunos ayuntamientos vulnerando los derechos que asisten a grupos de la oposición.

En tales supuestos, por esta Institución se interviene con la finalidad de que los Órganos de Gobierno locales den contestación de forma expresa a las diversas peticiones de acceso a la información, solicitud de datos y reclamación de documentación que presentan los representantes de grupos políticos municipales como medio para el mejor ejercicio de su labor de oposición y control de los gobiernos locales.

A este respecto, queremos dejar constancia de nuestra convicción de que la consecución de una Administración local lo más democrática, transparente y participativa posible, que atienda las pretensiones de los grupos municipales y concejales, y prioritariamente de la ciudadanía, es un objetivo común al que todos debemos contribuir y al que no debemos renunciar.

No obstante, consideramos, que el logro de este objetivo, del mismo modo que requiere diligencia y responsabilidad por parte de las Corporaciones Locales, también requiere de la debida medida y sentido común en la utilización de los procedimientos legales para hacer efectivo el derecho de acceso a la información y documentación, de forma tal que no se produzcan situaciones de abuso o uso excesivo del derecho que supongan una merma importante o una dificultad desproporcionada en el desempeño por la Administración concernida de las funciones que la vigente legislación le encomienda.

### 1.1.2.2.4. Servicios municipales

Un servicio público básico que deben prestar los Ayuntamientos, es el del **cementerio municipal**. En la queja 19/5529 recibimos comunicación remitida por vecinos del municipio de Cortes de Baza, a través de la cual nos exponían lo siguiente:

*"Nos ponemos en contacto con usted para que defendiera al pueblo porque nuestro Alcalde no hace caso a las 300 firmas más fotos, documentación que tenemos. El cementerio está en ruinas, tumbas derrumbadas, acceso limitado.*

*Entre otras cuestiones que planteamos a la Alcaldía solicitamos que se nos informara sobre previsiones presupuestarias para el adecentamiento, conservación y mantenimiento del Cementerio municipal.*

*En la queja solicitamos a la Alcaldía que se nos informara si el Ayuntamiento contaba con Reglamento regulador del Servicio, fecha de elaboración y aprobación del mismo por el Pleno y, valoración del Secretario municipal sobre su adecuación a la normativa básica de aplicación en materia de "policía sanitaria mortuoria".*

En su respuesta, el Ayuntamiento nos informaban que no habían recibido ningún escrito ni documentación gráfica que referían los interesados, añadiendo:

*"En cuanto al estado que dice encontrarse el cementerio, calificándolo de "estado de ruinas, tumbas derrumbadas y acceso limitado cabe decir que no es así, el estado del cementerio es un estado de mantenimiento ordinario, en cuanto a lo que a este Ayuntamiento le compete, habida cuenta que las tumbas o panteones existentes son de propiedad privada, los cuales unos se encuentran en buen estado y otros sin mantenimiento, pero ello es debido a que pertenezcan a familias que ya no residen en el municipio, o que ni siquiera tengan familiares*

*Este Ayuntamiento no cuenta con Reglamento regulador del servicio, pero se ha de decir que cumple con el Reglamento de Policía Sanitaria mortuoria, y máxime teniendo en cuenta que este Ayuntamiento efectuó la compraventa de la finca registral 4323 de Cortes de Baza, adyacente al cementerio viejo, para su ampliación, con la tramitación preceptiva favorable del informe de Salud, así como la afección de dicho terreno al servicio municipal de cementerio.*

*En cuanto a las previsiones presupuestarias para el adecentamiento, conservación y mantenimiento del cementerio, decir que en el último trimestre de este año en curso, se ha procedido al asfaltado de*

*la única calle que era posible el asfaltado, ya que la mayor parte del terreno del cementerio viejo, contando con una media de 200 años, está ocupado por tumbas y panteones de titularidad privada.”*

En base a los referidos antecedentes, procedimos a realizar a la Administración actuante Resolución con las Consideraciones y la fundamentación que sobre competencias en la materia del servicio se establecen en la normativa autonómica y en la normativa estatal básica de Régimen Local, conforme consta en la Resolución de la citada queja.

Por otra parte en la **queja 19/5869** por agricultores del municipio de Baza se nos exponía, que estaban desesperados ante la **sucesión de robos que padecen en sus cortijos** desde hace 15 años. Añadiendo que sus denuncias al respecto no son contestadas, por lo que solicitaban la intervención del Defensor del Pueblo andaluz para tratar de paliar la situación.

Tras admitir a trámite la queja formulamos Resolución al Ayuntamiento de Baza en la que proponíamos que a la mayor brevedad se diera respuesta a la queja presentada por los agricultores referidos y se estudiaran las acciones a emprender al respecto.

Por su parte el Ayuntamiento nos contestó *“...la Policía Local de Baza, tiene las competencias recogidas en la Ley orgánica 2/1986 de fuerzas y Cuerpos de Seguridad. En esta materia, nuestras funciones son de colaboración con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La Policía Local interviene tanto en la prevención como en la actuación ante delitos de hurto y robo. El Campo de Baza es muy extenso, siendo a veces imposible extender la seguridad al 100%. No obstante, se ha actuado desde Policía Local en colaboración con Policía Nacional en hechos delictivos, según planes de seguridad aprobados en las Juntas Locales de Seguridad.*

*Se llevan a cabo patrullas por el campo cuando nuestras funciones de Tráfico y Policía Administrativa lo permiten y siempre dentro de los planes establecidos en Junta Local de Seguridad Ciudadana.”*

Por lo anterior, dimos por finalizadas las actuaciones, procediendo al cierre de las mismas, al considerar que se había aceptado nuestra Resolución.

En la queja 19/5916, el interesado denunciaba la **situación de acoso** que él y sus padres venían sufriendo en el domicilio de la unidad familiar.

Los hechos objeto de la queja podían resultar indicativos de la realización de conductas ofensivas y, atentatorias a su dignidad personal y a su integridad moral, incumpléndose la obligación de los poderes públicos, de promover el bienestar de las personas mayores, conforme se recoge en el artículo 19 del Estatuto de Autonomía para Andalucía que dispone: *“Las personas mayores tienen derecho a recibir de los poderes públicos de Andalucía una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial, y a percibir prestaciones en los términos que establezcan las leyes”*

Una situación que se analizará con los responsables municipales con la finalidad de encontrar las medidas adecuadas para que cese la situación trasladada y se retome la convivencia entre la vecindad.

### 1.1.2.2.5. Comercio e Industria

Ha sido una constante en todo 2020 las quejas referidas a la problemática relacionada con el **comercio ambulante**. Los colectivos y personas vinculadas a la venta en mercadillos nos han seguido transmitiendo tras **la primera ola de la pandemia**, la situación en la que se encuentran ante las **decisiones de algunos ayuntamientos de prohibir o limitar la venta ambulante**.

Unas quejas que tras su valoración, han sido gestionadas con un enfoque mediador basado en la cooperación de las partes, dándose cuenta de ello en el informe del área de mediación.

También en relación con el comercio ambulante, durante el pasado ejercicio tratamos y concluimos la **queja 19/1279**, promovía por un ciudadano, que actuaba en nombre y representación de la Mancomunidad de propietarios de la Urbanización en Torrox (Málaga), en la que nos exponía que desde hace años venían

solicitando del Ayuntamiento la **dotación de un Plan de Seguridad y Evacuación del Mercadillo municipal de venta ambulante**, por cuanto así se exige por la normativa de aplicación.

Según nos indica, las obligaciones en ese sentido impuesta por la normativa y ordenanzas de aplicación en materia de venta ambulante se están incumpliendo en este caso, dado que los días de celebración del mercadillo, los viales de acceso y salida de la zona quedaban colapsados, impidiendo su uso en caso de ser necesario el acceso por los vehículos de los servicios de emergencia de seguridad y protección civil o los de emergencias sanitarias, impidiendo por otra parte el acceso y uso de aparcamientos y garajes privados existentes en la Urbanización y ocasionado problemas de limpieza.

Una vez valoradas las circunstancias concurrentes, admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Administración municipal, sin que por la misma se atendieran nuestros intentos de colaboración y de mediación en las actuaciones.

Razón por la cual procedimos a formular Resolución en la queja indicada, básicamente y, al margen de las cuestiones procedimentales, respecto del régimen jurídico de la autorización de venta ambulante y, sobre las competencias municipales y el desarrollo normativo regulador del comercio ambulante en la actual situación de desescalada por la alarma sanitaria y la necesaria actualización o revisión de la Ordenanza municipal correspondiente.

Además incluimos **Sugerencia** en el sentido que se estudie, suscitando la mayor participación posible y valorando la conveniencia y oportunidad de autorizar el traslado o cambio de ubicación del Mercadillo de Torrox (afectado en la queja), a zona más adecuada y conveniente, respetando las autorizaciones concedidas y adaptando su condicionado a las circunstancias socio-económicas y de salud pública actualmente previstas conforme a la normativa reguladora del subsector.

Las quejas referidas a las **incidencias del servicio de inspección técnica de vehículos**, han continuado recibiendo con posterioridad al informe extraordinario "Derechos de la Ciudadanía durante la COVID-19, referidas la mayor parte de ellas a reclamaciones contra VEIASA por no aceptar -en la visita de inspección de su vehículo- el pago en efectivo, sino mediante tarjeta y por exigir el uso de mascarilla durante la cita de inspección.

En estos casos en relación al servicio de ITV, como han sido las **quejas referidas a la prórroga y plazo de validez de la misma, en el caso de revisiones de ITV que habían caducado durante el estado de alarma**.

Dado que las cuestiones que se nos planteaban, afectaban al ámbito de actuación de un organismo sobre el que no tenemos competencia, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, se ha comunicado a los interesados que el Defensor del Pueblo (de las Cortes Generales) es competente para tramitar las quejas referidas a este asunto o bien se ha dado traslado directamente a esta Institución.

En las quejas 20/6755, 20/7065, 20/7505, se planteaban que a pesar de haber establecido una prórroga para la validez de los certificados de inspección periódica de vehículos no pudieron realizarse debido al cierre -por el estado de alarma- de las estaciones ITV, sin embargo, a la hora de determinar el plazo de validez de la inspección realizada, se está descontando para determinar la fecha de la nueva revisión el periodo de prórroga, en aplicación de normativa dictada por la Administración General del Estado.

Conforme estableció el artículo 8 del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, para la inspección de los vehículos se seguirán los criterios técnicos de

**"Quejas referidas a la prórroga y plazo de validez de la misma, en el caso de revisiones de ITV que habían caducado durante el estado de alarma"**



inspección descritos en el Manual de procedimiento de inspección de las estaciones ITV, que publicó el citado Ministerio de Industria.

En el contexto de la queja 20/7065 se ha recibido copia del escrito enviado por el Defensor del Pueblo Estatal al promotor de la queja, formulando Resolución recomendando **“Determinar el plazo de validez de las Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV) que hayan sido objeto de prórroga a partir de la inspección realizada, sin descontar el período de prórroga”**.

En las quejas 20/3582; 20/7775; 20/8676, también referidas a la no aplicación por la Entidad VEIASA de ese descuento en la validez de la tarjeta ITV, se les traslada que lo había aclarado el Auto cautelar del Tribunal Supremo ATS 7185/2020, recaído en el Recurso 204/2020 contencioso administrativo promovido por la “Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España (FENADISMER)”, contra la Orden SND 413/2020, de 15 de mayo, por la que se establecen medidas especiales para la inspección técnica de vehículos, cuyo artículo segundo establece:

«Segundo. Cumplimentación de las tarjetas ITV y certificados de inspección técnica.

Una vez realizadas las inspecciones técnicas periódicas de los vehículos cuyos certificados hayan sido objeto de prórroga automática, para la cumplimentación de la fecha hasta la que es válida la inspección en las tarjetas ITV y los certificados de inspección técnica de los vehículos a los que se refieren los artículos 10 y 18 del Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos, se tomará como referencia la fecha de validez que conste en la tarjeta ITV y no computará, en ningún caso, la prórroga de los certificados concedida como consecuencia de la declaración del estado de alarma y de sus sucesivas prórrogas.»

Al respecto de las cuestiones antes expuestas, con antelación, el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, ya había formulado la Resolución de fecha 6 de julio de 2020, en la que afirmaba que “al descontar el periodo de prórroga está acortando (la Administración) el periodo de manera artificial la duración de las ITV, produciendo el efecto de obligar a los particulares a realizar la siguiente operación antes de lo previsto”.

Con posterioridad al Auto citado anteriormente, por la Asociación FEAT-Tarragona, se interpuso recurso contencioso administrativo 182/2020; contra la referida Orden Ministerial, que ha sido objeto de nuevo Auto del Tribunal Supremo ATS 8408/2020 de fecha 5 de octubre de 2020.

Y, todavía, posteriormente, se ha producido un nuevo Auto del Tribunal Supremo, ATS 10402/2020, de 11 de noviembre de 2020, recaído en relación con recurso de reposición formulado mediante escrito de 20 de octubre de 2020 por el Abogado del Estado, contra el Auto anterior manifestando que reproduce los argumentos empleados en el recurso de reposición interpuesto contra el otro auto de la Sala de 24 de septiembre de 2020 (Rec. 204/2020).

En cualquier caso le informamos que la resolución o sentencia final que dicte el Tribunal Supremo aún no ha recaído, desconociendo cuando pueda producirse la misma y cuando adquirirá firmeza, pasando a ser ejecutiva y vinculante para las partes.

En este sentido, el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución (Ley 9/1983, de 1 de Diciembre) dispone que «el Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiese por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional».

Por otro lado, las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el artículo 117.3 de la Constitución Española.”

Finalmente en un tercer grupo de expedientes tratamos la cuestión de las  **citas para ITV, concedidas fuera del plazo de la vigencia de la anteriormente pasada, y señaladas en la etapa de nueva normalidad**. Así en

este grupo de expedientes, incluimos las quejas 20/8338, 20/8339, 20/8344, 20/8347, 20/8405, 20/8609 y 20/8610.

En relación a este grupo de quejas nuestro posicionamiento está contenido en el escrito de comunicación remitido al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, en el siguiente sentido:

*"Por las circunstancias que sean (convocatoria de huelga de los trabajadores de la ITV en Andalucía, acumulación de revisiones ITV que no se han hecho durante el estado de alarma) están dando citas en Granada para la ITV a dos meses vista.*

*Por lo visto esto mismo está pasando en toda Andalucía, según he visto por internet en diversas ediciones digitales de periódicos regionales. ¿Qué hacemos entonces los que necesitamos el coche? ¿No cogerlo por no exponernos a una multa por parte del gobierno autonómico se debería buscar alguna solución, pues la culpa no es del ciudadano.*

*Pudiera ser un aplazamiento, por ejemplo, de los plazos, como se ha hecho para los casos de caducidad durante el estado de alarma. El ciudadano, como siempre, desprotegido"*

En el expediente de queja 20/8228, iniciado a instancia de parte nos hemos dirigido a la Empresa Pública Verificaciones Industriales de Andalucía S.A. (VEIASA), concesionaria del servicio de interés general de inspección técnica de vehículos y, a la Secretaría General de Industria de la Junta de Andalucía, para tratar de determinar las medidas que se estén adoptando en esta situación de retraso en la realización de las inspecciones técnicas periódicas de vehículos y las instrucciones recibidas de las Autoridades Delegadas de la Administración del Estado, solicitando nos concreten:

*" - Instrucciones recibidas de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades, trasladando - en su caso- las provenientes de los Ministerios de Industria, Salud e, Interior, como Autoridades Delegadas, sobre medidas especiales para la inspección técnica de vehículos, tras el estado de alarma y la desescalada; así como sobre ampliación de la prórroga de validez del correspondiente certificado, y, sobre la realización de nueva inspección y actualización de la tarjeta ITV.*

*- Información detallada sobre datos de pendencia de inspecciones técnicas provenientes del estado de alarma y de las fases de desescalada a realizar respecto de vehículos por VEIASA y, medidas adoptadas para agilizar la frecuencia de las mismas y descongestionar las Inspecciones, conforme al Reglamento General de Vehículos. Entre otras cuestiones que nos debería referir en su informe le solicitamos datos sobre ampliación de líneas de inspección, turnos establecidos, personal contratado o nombrado para, atender el aumento de demanda del servicio.*

*- Informe detallado sobre las afecciones que la situación de aglomeración en las estaciones de ITV, pudiera estar suponiendo, en la cobertura por parte de las aseguradoras sobre las pólizas suscritas en garantía de los riesgos para la seguridad vial y de los usuarios titulares y conductores de vehículos (tomadores del seguro) respecto a los derechos y deberes de los mismos consignados en aquéllas.*

*- Instrucciones impartidas desde la Dirección General de Tráfico (Ministerio del Interior) sobre el régimen sancionador a consecuencia de las denuncias formuladas por los Agentes de Tráfico en relación con la falta de actualización de las certificaciones de inspección o por el retraso forzado por la situación descrita."*

Estando pendiente de recibir respuesta a la solicitud de informe.

Por otra parte, a través de los medios de comunicación y de las publicaciones especializadas, hemos tenido conocimiento de que desde el mes de septiembre **se están produciendo retrasos y demoras en todo el Estado, en la concesión de citas para realizar las inspecciones técnicas**. Ello, por acumulación de vehículos con prórroga para la realización de inspección por haber caducado sus tarjetas ITV durante el estado de alarma y, por la concesión de nuevas citas para la realización de inspecciones periódicas, cuyos efectos van caducando tras la vuelta a la normalidad.

Las personas usuarias afectadas denuncian falta de información y la aparente inseguridad jurídica en la que se sienten, por lo que se refiere a la infracción o no de la normativa de tráfico y seguridad vial, y a la normativa de seguros de la responsabilidad de conductores y titulares de los vehículos en caso de siniestro o accidente, en los supuestos de vehículos cuyas tarjetas de ITV hayan caducado entre tanto se cita a los/ las titulares para realizar la nueva ITV (en algunos casos en marzo de 2021).

Unas quejas que han sido remitida al Defensor del Pueblo Estatal por referirse a una cuestión de su competencia, trasladándole que "...sería conveniente tomar conocimiento de las circulares e instrucciones administrativas que para tratar de clarificar esta delicada situación se hubieren adoptado por los Ministerios de Sanidad; de Industria, Comercio y Turismo; de Interior; y de Asuntos Económicos a los efectos de que ese Defensor del Pueblo inicie la investigación correspondiente, si lo estima oportuno, ya que las instrucciones que al respecto se hayan podido adoptar por tales Ministerios y los organismos directivos dependientes de los mismos, no entran en el ámbito específico de las competencias que le vienen atribuidas a esta Institución "

### 1.1.3. Actuaciones de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.1.3.1. Actuaciones de oficio

En las materias objeto de atención en este apartado del Informe Anual, durante el ejercicio de 2020 el Defensor del Pueblo Andaluz ha iniciado la tramitación de las siguientes quejas de oficio:

- **Queja 20/2421**, iniciada tras la suspensión de las actividades económicas y comerciales, a consecuencia de la declaración del estado de alarma, suspensión que comportaba una serie de efectos y consecuencias negativas que el Estado había tratado de mitigar, estableciendo para ello las medidas de naturaleza económico- social adoptadas, completándolas con las incluidas en el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

- **Queja 20/3009**, promovida de oficio sobre el procedimiento de liquidación de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de la Ciudad de Jaén ante las irregularidades que dieron lugar a la instrucción y resolución de procedimiento jurisdiccional penal y con exigencia de responsabilidades a los cargos directivos; hasta el punto que la Cámara referida fue disuelta. La Ciudad de Jaén no cuenta con tan importante institución corporativa, máxime en los momentos actuales de emergencia económico-social a causa de la alarma sanitaria acordada y decretada por el Gobierno, en que se hace más necesario que nunca -si cabe- procurar el impulso y, en general, el fomento de las actividades económicas de todo el territorio de Andalucía.

- **Queja 20/5397**, promovida de oficio sobre la aplicación por los Ayuntamientos y la Administración autonómica de Andalucía, de las medidas de contención en el ámbito de la actividad comercial, equipamientos culturales, establecimientos y actividades recreativas, actividades de hostelería y restauración, y otras adicionales, que adoptó el Gobierno de la Nación con la finalidad de revertir en el menor plazo de tiempo posible la grave situación sanitaria; y para la **reapertura de los mercadillos** y sobre mejora y modernización del subsector.

- En definitiva, toda una batería de importantes medidas, tendentes a garantizar y preservar la seguridad higiénico-sanitaria de las personas concurrentes a la actividad comercial producida en mercadillos, así como de los elementos y bienes afectos a la misma durante el periodo de incidencia de la COVID-19 y que servirá de referencia tanto para las relacionadas con **la primera ola de la pandemia** como durante los periodos posteriores.