



# Este tema en otras materias

## Balance

### B2.1.1. La necesidad de vivienda de personas en exclusión

La necesidad de vivienda en nuestra comunidad autónoma afecta a un buen número de personas con indicadores de vulnerabilidad, que cada vez está más cronificada, a pesar de las medidas implementadas para revertir esta situación.

Año tras año, esta Defensoría viene dando cuenta al Parlamento de Andalucía, de las **dificultades de la población andaluza para acceder a un techo digno**, tanto en el parque residencial privado, como en el de titularidad pública.

El desfase entre el precio del alquiler y los recursos económicos de las familias es una de las causas que impide poder alquilar una vivienda en el mercado privado.

En otras ocasiones nos informan de las dificultades para mantener el alquiler de una vivienda, siendo de vital importancia las ayudas al alquiler para jóvenes familias vulnerables. Una medida que no siempre soluciona esta problemática dado que se excede del plazo previsto en las convocatorias. Estas convocatorias, que tienen como destinatarios a personas en situación de especial vulnerabilidad, con ingresos limitados y a jóvenes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, no han contribuido a los fines previstos, viéndose las personas solicitantes sin expectativas para cubrir sus necesidades de vivienda durante años.

La escasa oferta de vivienda protegida conlleva que no se preste atención a la **gestión de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida**. En paralelo, la **gestión del Parque Público** conlleva situaciones que requieren de unos recursos adecuados al número de viviendas que se gestionan y a la complejidad de las mismas. Equipos multidisciplinarios que en coordinación con otros servicios públicos puedan ofrecer la mejor gestión posible a quienes son adjudicatarios de viviendas de este parque público. Y todo ello, requiere una financiación adecuada.

### B2.6. Personas migrantes

La incorporación de personas migrantes a nuestra comunidad ha hecho de Andalucía una sociedad multicultural, que si bien aporta valores que han de ser compartidos, también se enfrenta a desafíos que deberán ser gestionados. Tanto es así que a través de las quejas recibidas en este 2024 hemos podido conocer las principales dificultades para la inclusión social a las que se enfrentan estas personas.

Muchas de ellas, referidas a situaciones que deben ser analizadas por el Defensor del Pueblo de España, por estar referidas a administraciones de ámbito estatal. Pero también quejas referidas a competencias de organismos de la comunidad autónoma, como son las dificultades para acceder a una vivienda, o a la situación de quienes viven en infraviviendas o chabolas en los asentamientos de Huelva y Almería.

Nos informan también de las dilaciones y dificultades para obtener el informe de inserción para aportar a su expediente de regularizar o de las resoluciones negativas para empadronarse en el lugar donde se reside, que les impide acceder a recursos públicos y derechos que les son reconocidos por el ordenamiento español.

Pero quizá, son los casos de discriminación hacia las personas migrantes los que más llaman la atención en una sociedad avanzada, con años de convivencia y una experiencia migratoria de andaluces a otras regiones de España y del extranjero.



## B3.1. Necesitamos empleadas y empleados públicos suficientes para dar respuesta a las necesidades de la población

Los servicios públicos constituyen una garantía para la igualdad de oportunidades y la protección de los derechos fundamentales de la ciudadanía. Contar con **empleadas y empleados públicos profesionalizados y suficientes** supone una condición necesaria para dar respuesta a las necesidades de la población, para promover el crecimiento económico, para avanzar en el estado del bienestar, para consolidar las instituciones públicas y para promover la cohesión territorial y social.

Estos servicios públicos tienen que realizarse en condiciones adecuadas para garantizar los derechos de la ciudadanía y, sobre todo, tener en cuenta el **lado humanista y ético de la digitalización**, poniendo a la persona en el centro, de forma que permita avanzar a la sociedad. Para conquistar el derecho a una buena Administración -reconocido en nuestra Constitución a través del artículo 103-, es imprescindible situar el punto de partida en las condiciones laborales en las que se encuentran las personas que a diario desempeñan las funciones anejas a estos servicios, como son el personal sanitario, docente, de los servicios de Justicia, de la Administración general de la Junta de Andalucía o del ámbito local.

## B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad

...

En materia de planeamiento urbanístico destacamos aquellas que reclaman el cumplimiento de los **procesos de participación ciudadana** y, en concreto, la falta de respuesta de la administración en los **trámites de consulta ciudadana**.

Consideramos que **la disciplina preventiva es tan recomendable o más que la punitiva** y a este respecto, nos parece determinante potenciar la figura de los planes de inspección autonómicos y municipales.

Por todo ello, se ha incoado una queja de oficio, encaminada a plantear a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, a las 8 Diputaciones Provinciales Andaluzas, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, su parecer, respecto a la **conveniencia de la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas**.

Asimismo, en materia de Turismo debemos destacar la progresiva relevancia que van adquiriendo las quejas relacionadas con el sector de las **viviendas de uso turístico**, especialmente tras la aprobación de normativas específicas de aplicación, tanto de ámbito autonómico como local.

## B4.1.1. Seguimos comprometidos con los valores en materia de Memoria Democrática

Esta Defensoría renueva en el presente informe su compromiso con los valores de la Memoria Histórica y Democrática que vienen establecidos por las leyes estatal y autonómica que los regulan, [Ley 20/2022, de 19 de octubre, de Memoria Democrática](#) y [Ley 2/2017, de 28 de marzo, de Memoria Histórica y Democrática de Andalucía](#).

Dichos expedientes hacen referencia a cuestiones de importancia que preocupan a la ciudadanía, como son la eliminación de elementos contrarios a la memoria democrática, las actividades relacionadas con la localización, exhumación e identificación de personas desaparecidas, y los lugares y senderos de memoria democrática, entre otras cuestiones. En los últimos meses estamos comunicando a la Administración local sobre todo, que el cumplimiento de la Ley para los senderos públicos no es una opción sino una obligación de cumplir lo exigido en dicha ley.



## B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

### 3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables

El Defensor del Pueblo andaluz aboga por un **sistema de acogida y acompañamiento** para colectivos de especial vulnerabilidad que se constituya en un verdadero sistema de protección. Un modelo integral, no solo de emergencia, preparado para prevenir cualquier eventualidad. Un sistema bien planificado que marque un itinerario bien definido hacia la inclusión.

Para el Defensor del Pueblo andaluz este sistema debe dar acogida a un **techo digno y suministros básicos garantizados**. Porque sin techo digno, no hay vida digna, y muchas personas necesitan de unos ingresos mínimos, como el Ingreso Vital y, subsidiariamente, la Renta Mínima.

Este sistema debe dar también una atención adecuada a las personas que necesitan una **especial protección**. Es el caso de personas dependientes o con discapacidad; las personas sin hogar que viven en la calle; y las personas migrantes, entre ellos, los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados. Por último, este sistema debe integrar las políticas de empleo.

## 1. Personas mayores por derecho propio

### 1.4. La coordinación sociosanitaria

En nuestra comunidad autónoma la coordinación sociosanitaria a favor de las personas mayores, se encuentra contemplada desde el año 1999 en la [Ley 6/1999, de 7 de julio, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Andalucía](#), que dedica un Título específico (Título V de la atención sociosanitaria, artículos 24 a 29) a regular el Sistema Sociosanitario Andaluz dirigido a las personas mayores que por su alto grado de dependencia, especialización en los cuidados e insuficiencia de apoyo sociofamiliar requieran ser atendidas conjuntamente por los recursos sanitarios y sociales.

Define dicha ley el Sistema de Atención Sociosanitario Andaluz como aquel cuya finalidad es la prestación, de forma integral y coordinada, de servicios propios de la atención sanitaria y de los servicios sociales, bien sean de carácter temporal o permanente, configurados como una red de servicios lo más próximos posible al entorno habitual de la persona mayor y de prestaciones interniveles, que da cobertura a necesidades de cuidados de forma integral, interdisciplinar y rehabilitadora.

Sobre esta base sienta sus principios generales, basados en potenciar el mayor grado de autonomía e independencia en el entorno domiciliario, a fin de evitar el ingreso innecesario en instituciones, así como en la coordinación y actuación conjunta entre los servicios sociales y los servicios sanitarios; delimita la configuración de la red sociosanitaria, cuyo Sistema se conforma por los servicios y centros de la Administración de la Junta de Andalucía que se determinen reglamentariamente y los de las Entidades Locales y otras instituciones públicas y privadas con las que ese establezcan los adecuados mecanismos de colaboración; enumera algunas de sus prestaciones (atención domiciliaria, atención en períodos de convalecencia y rehabilitación, cuidados paliativos, atención en estancias diurnas y atención de larga duración); establece una financiación del Sistema con cargo a los presupuestos propios de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades Locales y la posible financiación por subvenciones y aportaciones voluntarias de entidades, particulares y cualquier otra forma no especificada; así como contempla la participación de los usuarios en el coste de sus servicios y prestaciones.

En todo caso, la Ley 6/1999 remite a la regulación reglamentaria la definición de las estructuras y dispositivos necesarios para la correcta valoración de los casos, planificación y asignación de medidas, derivación y evaluación de los procesos.



El enfoque interdisciplinar e interniveles de la coordinación sociosanitaria, ínsito en su misma denominación, se refleja en su inclusión tanto dentro de la normativa sanitaria como de la social.

En el primer sentido, la atención sociosanitaria aparece como una de las prestaciones del Sistema Nacional de Salud de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del SNS, cuyo artículo 14 ha sido además recientemente reformado por la Ley 3/2024, de 30 de octubre, para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible.

En el plano social, la Ley estatal 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (artículo 11.1.c), atribuye a las comunidades autónomas el establecimiento de los procedimientos de coordinación sociosanitaria, creando, en su caso, los órganos de coordinación que procedan para garantizar una efectiva atención, del mismo modo que la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, alude a la coordinación entre los servicios sociales y otros sistemas de protección social en particular con el sistema de salud (artículo 58 LSSA).

La abundancia de referencias legales a la coordinación sociosanitaria, sin embargo, no acaba de tener un reflejo real en Andalucía a través de su desarrollo normativo y de la definitiva implantación del Sistema, por más que se hayan producido iniciativas dirigidas a darle forma dentro de las políticas públicas andaluzas, como las previsiones del I Plan Estratégico Integral para Personas Mayores en Andalucía 2020-2023, comprensivo de medidas sobre el modelo sociosanitario y sobre la coordinación entre los sistemas social y sanitario y, de forma más concreta, a pesar de la aprobación de la I Estrategia Andaluza para la Coordinación Sociosanitaria 2024-2027, por Acuerdo de 30 de abril de 2024, del Consejo de Gobierno.

Esta I Estrategia Andaluza para la Coordinación Sociosanitaria 2024-2027 (EACS), cuya formulación data del previo Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 2021, reconoce la existencia de excesiva normativa nacional y andaluza sobre la coordinación entre los servicios sociales y sanitarios de ámbito estatal y autonómico y, a su vez, el insuficiente desarrollo posterior de la misma.

Efectivamente, la coordinación sociosanitaria afronta la complejidad de confluir en la misma regulaciones territoriales tanto del ámbito estatal como del autonómico y, además, funcionalmente, del sector sanitario y del social, que no han sido objeto de un auténtico desarrollo armónico, coordinado y conjunto que permita cohesionar sus prestaciones y servicios y eliminar el “escalón” entre lo sanitario y lo social, dentro de un sistema nivelado de acceso a los recursos de uno y otro.

Precisamente en relación con esto último, en la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz hace años que venimos conociendo el problema que afrontan los hospitales del sistema sanitario público andaluz ante la ocupación de camas sanitarias por razones sociales, que se plantea en los casos de personas convalcientes en situación de alta clínica a las que no se puede cursar por carecer de red familiar y social de apoyo.

Un dilema humano ético de envergadura que, además, tiene un gran coste para el presupuesto público, como la propia EACS reconoce cuando reseña que el coste de las estancias sociales en centros hospitalarios del SSPA es catorce veces superior al coste diario en una plaza residencial.

Uno de estos casos puede consultarse en el subcapítulo de este Informe dedicado al SAAD, cuyo trasfondo es el de la demora en el acceso a plaza residencial de un vecino de la provincia de Sevilla, persona mayor en situación de dependencia por padecer una demencia frontotemporal con reacciones violentas.

La necesidad de atención residencial del afectado y su carencia de familiares que lo asumieran, determinó la prolongación de su estancia en la Unidad de Hospitalización de Salud Mental del Hospital Universitario Virgen Macarena, hasta que la Administración autonómica competente le reconoció e hizo efectivo el derecho de acceso al Servicio de Atención Residencial, centro RM Vitalia Écija (plaza de Trastorno de Conducta), perteneciente a la entidad Vitalia Écija, S.L.

De especial importancia son los casos precisados de atención sanitaria a la convalcencia y la rehabilitación en pacientes con déficit funcional que, como dice la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del SNS, les facilite, mantenga o devuelva el mayor grado de capacidad funcional e independencia posible, “con el fin de mantener su máxima autonomía, mejorar la calidad de vida y reintegrarles en su medio habitual”.

La falta de diligencia en la respuesta en estos casos condiciona la posibilidad de retomar el proyecto vital, cuando incumben a personas mayores convalcientes que no desean acabar institucionalizadas, pero cuya falta de recursos para la adecuada convalcencia y recuperación, frustra la expectativa de retornar a su domicilio.



Esto es lo que sucedió en el caso de una vecina de Sevilla, septuagenaria, absolutamente autónoma para las actividades básicas de la vida diaria y dedicada a la atención de su hijo con síndrome de down y 47 años de edad, que sufrió una caída en su domicilio con fractura de hombro, de la que hubo de ser intervenida quirúrgicamente en el Hospital Virgen del Rocío.

El ingreso hospitalario comprendió el de su hijo, con quien acudió al servicio de urgencias, a fin de evitar que quedase en situación de abandono en el domicilio familiar durante la estancia hospitalaria de su madre, dado que carecen de red familiar de apoyo.

Acordada el alta hospitalaria al día siguiente de la operación, para la continuidad de la recuperación en su domicilio, la trabajadora social del Centro sanitario detectó que no era posible la convalecencia domiciliaria con un hijo a su cargo y sin alguna persona que se ocupara asimismo de auxiliar a la propia paciente.

El Personal de la Unidad de Trabajo Social del Hospital gestionó así el acceso a un recurso de estancia temporal conjunto para madre e hijo, hasta la recuperación de la primera, pero ninguna solución pudieron encontrar ni de los Servicios Sociales Comunitarios, ni de la Junta de Andalucía, en el Proyecto de Estancias intermedias y Programa de Respiro Familiar, ni en centros residenciales, dado que todos le fueron denegados por falta de uno u otro requisito de madre o de hijo.

El resultado fue la derivación de la afectada y de su hijo a plaza del concierto de prestación de asistencia sanitaria complementaria a personas usuarias del SAS en mayo de 2024, que no está destinado a cuidados intermedios, pero que refiere la Consejería de Salud y Consumo que se utiliza en casos excepcionales.

La trabajadora social ha objetado reiteradamente que la afectada estaba precisada de rehabilitación para recuperar la capacidad funcional y que, a pesar de ello, había sido derivada a un Centro sanitario en el que no tenía opciones de recuperación funcional, dado que no cuenta con servicio de rehabilitación.

Efectivamente, compartiendo este planteamiento, el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió una resolución a la Consejería de Salud y Consumo y a la de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad ([queja 24/4373](#)), sin que concluido el año 2024 se haya dado solución a una mujer mayor que no desea abandonar su forma de vida previa, ni perder su entorno y domicilio y que aspira a retornar al mismo en las condiciones físicas precisas, para poder recuperar su vida, el cuidado de su hijo y la rutina de éste en el Centro de Día al que acude.

Como último recurso, hemos insistido solicitando al Hospital Virgen del Rocío la valoración de los beneficios que, a pesar del tiempo transcurrido, pudieran permitir a la interesada recuperar su capacidad funcional mediante tratamiento rehabilitador. Este es el resultado que aguardamos conocer para adoptar las decisiones de conclusión oportunas que, en todo caso, son adversas en cuanto a los instrumentos actuales de la coordinación sociosanitaria, en virtud de lo expuesto.

En resumen, las necesidades a amparar por esta vía son diversas, todas precisadas del abordaje al que alude la I Estrategia Andaluza para la Coordinación Sociosanitaria 2024-2027, aunque la misma advierte ya de antemano que las que analiza son meras previsiones no garantizadas, en virtud de los riesgos derivados de la incertidumbre del escenario fiscal y económico y de una implantación sujeta a condicionantes de financiación, con supeditación al artículo 3.1 de la LO 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y a la dotación en las correspondientes leyes autonómicas de presupuestos anuales.

Al margen de los límites presupuestarios aludidos, la EACS no se ha desarrollado normativamente (ni legal ni reglamentariamente), más allá de la puesta en marcha del limitado programa piloto.

Debemos concluir que junto a dicho desarrollo normativo consideramos que procede revisar la regulación de la coordinación sociosanitaria recogida en la Ley 6/1999, a fin de su actualización y adaptación a la Ley 39/2006 reguladora del SAAD y normativa concordante.



## 2.1.1. Dependencia

### 2.1.1.2.2. El procedimiento unificado y la contestación de los servicios sociales comunitarios

Por lo que se refiere al modelo procedimental, recordamos que el apartado 2 de la disposición final primera de la Ley básica estatal 39/2006, fija un **plazo máximo de 6 meses** “entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia”, que opera “independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones”.

Esta matización partía de la competencia autonómica en materia de procedimiento y pretendía establecer un tiempo máximo total para la efectividad del derecho, al margen de los trámites regulados en cada comunidad autónoma para valorar y, en su caso, reconocer una situación de dependencia y hacer efectivo el derecho de acceso a una prestación o servicio.

Como todos sabemos, en Andalucía se optó originariamente por un modelo bifásico, el del Decreto 168/2007, vehiculando el expediente de dependencia a través de dos procedimientos independientes y de tramitación sucesiva en el tiempo.

El primero, iniciado a instancia de parte, mediante la solicitud de valoración de la situación de dependencia ante la Administración autonómica que, efectuada por el personal del órgano de valoración en el domicilio de la persona interesada (aplicando los baremos establecidos a nivel estatal y tomando en consideración el informe de condiciones de salud emitido por la Administración sanitaria autonómica en el propio curso del procedimiento y de forma previa a la valoración), daba lugar a la elevación de propuesta de resolución a la Delegación Territorial correspondiente, como representante de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Este procedimiento culminaba con el dictado de resolución, bien denegando la existencia de limitaciones para las actividades básicas de la vida diaria, bien reconociendo el grado de dependencia que dichas limitaciones ocasionaban a la persona afectada.

En caso de reconocerse situación de dependencia se iniciaba e impulsaba de oficio por la Administración autonómica un segundo procedimiento, cuyas actuaciones, dirigidas a la propuesta de recurso idóneo, competían a los profesionales del trabajo social adscritos al ámbito de la Administración local (servicios sociales comunitarios) o a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA), y que requería nueva visita domiciliaria para el trámite de audiencia, recabando la documentación acreditativa pertinente y la realización de informe social que refleje la situación social, familiar y del entorno de la persona en situación de dependencia. De la propuesta resultante y todos sus trámites, se daba idéntico traslado a la Administración autonómica para el dictado de la resolución oportuna.

Este proceder, por razones que no vamos a examinar y que ya tratamos abundantemente en informes previos, venía siendo objeto de fundadas críticas por su ineficacia y obsolescencia. La propia institución del Defensor del Pueblo Andaluz recoge estas disfunciones en muchos de sus informes anuales, resaltando que el diseño bifronte y bifásico implantado en Andalucía por el Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, revestía una complejidad que, en parte, operaba como **factor de influencia negativa en las dilaciones observadas**, al implicar a dos Administraciones distintas de forma sucesiva y en diferentes momentos intercalados, precisada de una coordinación difícil de alcanzar.

**El Decreto-ley 3/2024 regula un nuevo modelo fundado en la simplificación administrativa, basado en un único procedimiento**, que se despliega con la solicitud electrónica de la persona peticionaria, acompañada al propio tiempo del informe de condiciones de salud y que se desarrolla mediante la realización de una visita unificada, en la que se recaba toda la información que permita realizar en un solo acto la valoración del grado de dependencia y la propuesta de programa individual de atención, finalizando por el dictado de una única resolución administrativa comprensiva de grado y recurso.

La simplificación y agilización se apoya, con ello, en la ya preexistente solicitud por medios electrónicos, en la reducción de trámites dilatorios cronificados, como el de la petición del informe de condiciones de salud entre administraciones en



el curso del procedimiento, dado que dicho informe ya ha de acompañarse por la persona interesada junto con la solicitud (en el mismo sentido se recoge en la reforma del Real Decreto 1051/2013 operada en 2023), y, lógicamente, también se refuerza con un procedimiento único precisado de una sola visita domiciliaria al entorno de la persona solicitante.

La segunda gran novedad es la de la atribución funcional de las valoraciones técnicas del grado de dependencia y para la elaboración de los programas individuales de atención que, en lo sucesivo, al ser único el procedimiento y simultánea la realización de ambos trámites (valoración y propuesta de recurso), “se atribuyen por igual a la Consejería competente en materia de dependencia y a los servicios sociales comunitarios de las entidades locales, a los que también se asigna la propuesta motivada de la tramitación preferente de las solicitudes en las situaciones de urgencia o emergencia social”.

Así lo dispone el artículo 144 del Decreto-ley, cuyo artículo 146 delimita asimismo al personal de atención a la dependencia, considerando como tal a empleados públicos con titulación universitaria (de grado, diplomatura, licenciatura o equivalente) del área social o sanitaria, que pertenezcan a los servicios sociales comunitarios de las Entidades locales o de la Administración autonómica.

Este personal de atención a la dependencia es el responsable tanto de valorar la situación de dependencia como de elaborar el programa individual de atención, con las funciones de información correspondientes.

Esta configuración, junto a otros aspectos del procedimiento, ha provocado una gran contestación por parte de los trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios.

Ciertamente ha supuesto un cambio trascendental en comparación a las determinaciones del hoy derogado Decreto 168/2007, en cuya exposición de motivos se destacaba que el procedimiento diseñado en el mismo para permitir la puesta en marcha y el acceso de la ciudadanía andaluza al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, partía de la “participación esencial de las Entidades Locales andaluzas, que se configuran como puerta de entrada al Sistema y a las que se atribuye la elaboración y seguimiento del Programa Individual de Atención, instrumento para determinar las modalidades de intervención más adecuadas a cada persona que se encuentre en situación de dependencia”.

No parece, sin embargo, que el nuevo procedimiento merme las competencias funcionales de los profesionales de los servicios sociales comunitarios, más allá de contemplar un reparto entre estos y los de la Administración autonómica, como dice el artículo 144.2, “atendiendo a los criterios de asignación de expedientes que se determinen en la normativa de desarrollo”. Por lo que en este sentido, habremos de estar a la Orden cuyo proyecto se tramita para este fin.

No obstante, aunque sea de modo sucinto, en esta exposición iremos dejando constancia de los diferentes testimonios manifestados por el colectivo profesional a lo largo de 2024, ya que si bien el análisis que hacemos en este informe anual está basado en esencia en las actuaciones de supervisión del Sistema de la Dependencia en Andalucía desplegadas por la Institución, en respuesta competencial a las peticiones de amparo en su derecho que nos dirige la ciudadanía, es de justicia que compartamos el sentir de los profesionales del ámbito social de las Entidades locales, habida cuenta de que también dejamos constancia de las explicaciones ofrecidas en los expedientes por la Administración autonómica competente.

Todas las sensibilidades y apreciaciones formuladas desde el respeto y en consonancia con el interés general, en defensa del interés colectivo, merecen ser destacadas y tomadas en consideración en este ámbito, por lo que pudieran aportar para la mejora del Sistema.

Sobre el particular se posicionaron las personas profesionales de los servicios sociales comunitarios que prestan servicio desde la Diputación Provincial de Cádiz en los municipios con población inferior a veinte mil habitantes. Referían que si bien compartían la necesidad del cambio procedimental, tras unos meses de vigencia del contenido en el Decreto-ley 3/2024, estimaban preciso lanzar el interrogante de si el configurado supondrá una mayor agilidad en la efectividad de derechos o se limitará a agilizar la resolución sin acceso real a los recursos y prestaciones del Catálogo.

Esta apreciación también se reflejaba en el informe publicado en el mes de octubre de 2024 por CCOO sobre la “Situación del sistema de autonomía y atención a la dependencia en Andalucía”, en el que se insertaba un cuadro con el resumen de la evolución de los datos de gestión, comprensivo del período de diciembre de 2022 a agosto de 2024, del que resultaba una caída en el derecho a prestación de 8.716 personas en los ocho primeros meses de 2024, según interpretaban, relacionada con la ralentización del sistema “y, quizás, también, con las consecuencias de la reforma del procedimiento”, puntualizando que puesto que a finales de marzo solo llevaba quince días en vigor era razonable hacer un seguimiento sobre este aspecto.





Por su parte, el Consejo Andaluz de Colegios Profesionales de Trabajo Social nos trasladó el elenco que nos decía haber trasladado a la Consejería competente, comprensivas de las siguientes:

1. Mejora en la coordinación entre administraciones.
2. Refuerzo de la Digitalización Inclusiva.
3. Dotación de recursos humanos.
4. Protección de los Derechos.
5. Ampliación de las plazas de profesionales de Trabajo Social.
6. Que desde el Equipo de la ASSDA se explique a los ciudadanos/as andaluces y a los centros de Servicios Sociales su decisión, tras el malestar ciudadano generado y el maltrato profesional.
7. Creación de un gabinete de urgencia, en el que estén representadas todas las partes: administración central, administraciones locales, y colegios profesionales, que aborden la situación de crisis creada a raíz de la publicación de este Decreto, y se tomen las medidas de urgencia necesarias.
8. Instauración de los medios informáticos efectivos que permitan llevar a cabo una gestión ágil y de calidad de los expedientes citados, así como para tener acceso a la información y evolución en los trámites de expedientes.
9. Exigimos la publicación y accesibilidad a las listas de acceso, garantizando así el derecho de información de las personas beneficiarias, así como el cumplimiento del principio de transparencia. A la vez que solicitamos máxima celeridad en la asignación de los recursos para que dicha lista de espera no se demore en el tiempo, privando así a las personas beneficiarias del disfrute de dichos recursos tras haber adquirido el derecho a los mismos.
10. Y en su caso, y mientras esto no sea efectivo, volver a utilizar el sistema anterior, que facilite la resolución de los reconocimientos de situación de dependencia y la resolución de PIAS que permita a las personas poder acceder en tiempo real a los servicios y prestaciones del sistema.

### 2.1.1.2.3. La unificación del aplicativo informático y la migración de las solicitudes desde el sistema transitorio como barreras a la transparencia y a la información

La entrada en vigor del nuevo procedimiento ha tenido un impacto relevante en las actuaciones realizadas por esta Institución durante 2024, como cambio de calado que inevitablemente desestabiliza un Sistema ya de por sí tortuoso de antemano, ya que ha sido preciso un **proceso de migración de datos** con los expedientes en curso anteriores, formando parte de un sistema transitorio, para unificar su gestión en un único programa informático.

De este modo, la necesidad de unificar el aplicativo informático y el consiguiente proceso de migración de las solicitudes pendientes de resolver anteriores al 16 de marzo de 2024, han provocado un enorme cuello de botella y con él, dos consecuencias añadidas al mero retraso en la gestión: las dudas sobre el orden de tramitación y resolución de los expedientes, en relación con los principios de ordenación e impulso del procedimiento administrativo; alimentadas por la imposibilidad de los servicios sociales comunitarios de informar sobre el particular.

Efectivamente, en cuanto a lo primero, muchas personas solicitantes de años previos aseveran conocer o haber sido informadas por el personal de los servicios sociales comunitarios que “otras personas que presentaron la solicitud para el reconocimiento de la dependencia en el año 2024 ya han sido valoradas e incluso tienen ya resolución notificada al respecto”.

Lo corroboran las manifestaciones de los propios profesionales de los servicios sociales comunitarios, quienes indican haber quedado privados de las herramientas informáticas y de los instrumentos técnicos precisos para desarrollar su labor, aduciendo que se han visto abocados a avanzar privados sus profesionales de toda posibilidad de acceso al apli-





cativo informático del Sistema, **sin poder conocer el estado de tramitación de los expedientes ni, por ende, facilitar información alguna a las personas que demandan su atención.**

Así lo refieren en algunos servicios sociales comunitarios en los que se afirma que el personal que trabaja en dependencia no tiene acceso al DNI y al empadronamiento del solicitante y la confusión acerca de la forma de encauzamiento de las solicitudes anteriores a la vigencia del nuevo procedimiento.

La Administración autonómica, a través de las respuestas ofrecidas por las diferentes delegaciones territoriales de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, ha reconocido que:

“Hasta la fecha, para la gestión de los expedientes del sistema de dependencia se ha venido haciendo uso de diversos aplicativos informáticos no integrados plenamente entre sí, lo que ha puesto de manifiesto algunas limitaciones que se pretenden superar con la implantación ya avanzada de un nuevo programa informático único de gestión de tales expedientes, lo que sin duda redundará en una mejora de los tiempos de gestión y tramitación administrativa.

La implementación del programa está requiriendo a nivel autonómico coordinar la grabación de las nuevas solicitudes que se van recibiendo y que ya se tramitan conforme al procedimiento establecido en el Decreto-ley 3/2024, a la vez que se están haciendo procesos de migración de las solicitudes que se gestionaban con los anteriores programas, desde el sistema transitorio al de nueva implantación, con la coexistencia temporal de ambos entretanto.

Conforme en el nuevo programa se vayan dando de alta estas solicitudes de régimen transitorio que se tramitaban con el procedimiento anteriormente vigente, pero que se resolverán de conformidad con la nueva normativa, las mismas se podrán finalizar, puesto que las propuestas de valoración se han seguido elaborando, encontrándose actualmente los expedientes afectados en una fase de migración”.

Por lo que se refiere a esta Institución y habiendo conocido casuística variada, lo único que podemos afirmar sin faltar a la verdad, es que la mencionada migración de datos y su proceso de avance ha generado, por decirlo de algún modo, un **agujero negro en el Sistema de gestión**, en torno al cual surgen las entendibles reticencias.

La información fiable, fidedigna y la función que en este cometido pueden desempeñar los profesionales de los servicios sociales comunitarios y que no están pudiendo ofrecer, es una de las problemáticas más sensibles.

Los trabajadores sociales del ámbito local nos dicen enfrentarse a diario a situaciones adversas que eluden como pueden, proporcionando a las personas a las que no pueden informar debidamente los teléfonos y correo electrónico dispuestos para la atención a las demandas de la ciudadanía desde las delegaciones territoriales autonómicas, orientándolas sobre las vías de recurso y sobre la posible petición de intervención al Defensor del Pueblo Andaluz.

Las personas interesadas acuden a esta Institución tras comprobar que nadie responde los teléfonos, que permanecen en espera durante horas, que no se atienden los correos electrónicos y que no pueden acceder a las dependencias administrativas, que nadie más que el personal de seguridad les recibe, que se les reconduce a la obtención de cita previa, esencialmente telefónica y que, en resumen, caen de bruces frente a puertas blindadas a la comunicación.

Así nos lo explicaba la hija de una vecina de Sevilla, cuando nos refería la urgencia en que valorasen a su madre y determinasen su situación de dependencia, solicitada en enero de 2023 a raíz de los padecimientos de un proceso tumoral que la había postrado y que en diciembre de 2024 no había sido valorada, aunque sí migrada su solicitud y asignado personal valorador: “todavía no se han puesto en contacto con ella, su deterioro es alarmante (silla de ruedas, pañales, incapacidad de valerse por sí misma). Intento ponerme en contacto con dependencia de manera telefónica y después de mas de 40 minutos diarios esperando no es posible. Espero que ustedes puedan darme algún tipo de apoyo o información para saber que más puedo hacer. Necesitaría estar en un sitio atendida las 24 horas, tiene un ingreso mínimo y no creo que podamos aguantar ya mucho tiempo mas (no creo por desgracia que aguante mucho, pero por lo menos un final digno es lo mínimo que podemos pedir. Espero su respuesta. Quedando agradecida de antemano”.

O lo manifestaba el hijo de una dependiente ya valorada a quien no se notificaba la resolución: “He intentado solicitar en varias ocasiones información sobre su expediente en la DT de Inclusión Social de Sevilla, siendo muy complicado siquiera que me atiendan. Tuve que pedir cita previa que no me facilitaron hasta 3 semanas después. Una vez llegas a la sede de la DT, ni siquiera puedes pasar dentro, sino que te hacen esperar fuera como si fueras un perro. Luego solo me pudo atender la vigilante de seguridad, rellené un papel con mis datos y mi teléfono y me indicó que ya me llamarían. Llamo a los teléfonos que me facilitaron, sin que nadie conteste nunca”.



En esta Institución somos conscientes de que una reforma estructural era precisa y de que para sacarla adelante es inevitable aceptar sacrificios que, si las decisiones son acertadas, acabarán siendo el infausto recuerdo de un tributo saldado para alcanzar los frutos a que se encamina.

Ello no impide que mientras recorremos este difícil camino nos aflore el desánimo de no ver cercana la meta y la duda de quiénes quedarán perdidos en el mismo sin poder llegar a ver el destino al que aspiramos. Un destino flanqueado por maneras respetuosas del derecho procedentes de una deseable buena administración, en que se observen los plazos legales y puedan conocerse las reglas de un juego que garantice la universalidad, la igualdad y la equidad.

## 2.1.1.2.5. El reconocimiento de la situación de dependencia: valoraciones iniciales y revisiones de grado

Desde la experiencia institucional propia, hemos de hacer hincapié en que las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2024 han puesto a esta Institución en una situación de esfuerzo inédito, bajo el peso de un incremento desorbitado e inusitado, que ha ido en aumento y en progresión constante a medida que la anualidad avanzaba.

Centrándonos en la incidencia por provincias andaluzas, y siempre sin perder de vista que hablamos de los resultados a la luz de nuestras quejas, lo que llama en primer lugar la atención en las solicitudes de reconocimiento inicial de la situación de dependencia y en las pretensiones de revisión del grado reconocido, es que el mayor número de quejas recibidas provienen, con mucha diferencia, de la provincia de Sevilla, seguida a distancia por Málaga, Granada, Córdoba y Cádiz, algo menos presencia numérica las remitidas desde la provincia de Jaén, y muy minoritarias, casi irrelevantes, las peticiones con origen en Huelva y Almería.

Por su parte, los tiempos de respuesta para la valoración siguen siendo no inferiores a la anualidad y en numerosos casos resultan alarmantemente excesivos: en provincias como las de Sevilla, Cádiz, Granada y Córdoba encontramos tiempos de incluso dos años, con solicitudes pendientes que datan de 2022, no atendidas o atendidas en 2024 ([queja 23/9002](#), [queja 23/4597](#), [queja 23/9003](#)).

No obstante, hemos de puntualizar que las valoraciones que ahora se efectúan de los expedientes incoados por solicitudes previas a la vigencia del procedimiento, al igual que las de los iniciados con posterioridad, ya comprenden la valoración del grado y, en su caso, la propuesta de recurso, por lo que no es posible en este informe aplicar parámetros temporales equivalentes a los que eran válidos en momentos previos, siendo prudente aguardar para ello a la venidera anualidad.

Muchas personas acuden a nosotros con el temor de que los expedientes precedentes a la reforma hayan quedado postergados respecto de los nuevos, dado que, como anteriormente recogimos, afirman haber sido informados en este sentido por los profesionales de los servicios sociales comunitarios o haber conocido casos que así lo demuestran por sí mismas.

**El vencimiento de dicho plazo orientativo sin que la resolución se dicte y notifique y, por tanto, sin acceder a un recurso del Sistema, es una causa cada vez más frecuente de queja ante esta Institución.**

Esta afirmación no podemos acogerla de forma absoluta y debe ser matizada en el sentido que también hemos tratado, es decir, en el de ser la migración y el avance del proceso de migración de datos, el cuello de botella que ralentiza la reanudación de las actuaciones de gestión ordinarias.

Y así, es lo cierto que registramos informes de las delegaciones territoriales indicando que el expediente de la persona afectada ha pasado del sistema transitorio al nuevo sistema y que está ya en trámite de gestión de cita programada, por haber sido “migrada al nuevo Sistema de Gestión para la Dependencia, MGS” la cita de valoración, del mismo modo que se nos comunica el dictado de la pertinente resolución poniendo término al procedimiento. Sin que deje de ser igualmente cierto que existen casos con dilaciones inadmisibles.



En lo alusivo a las revisiones de grado hemos experimentado, además, un fenómeno hasta ahora desconocido, que se concreta en la práctica equiparación entre el número de quejas fundadas en la dilación en la valoración inicial del grado de dependencia y las que se suscitan en torno a la revisión de la situación solicitada a instancia de parte por empeoramiento.

Ello parece obedecer a un cúmulo de causas diversas, a alguna de las cuales ya aludimos más arriba: junto a las conocidas y naturales que plantea la progresión vital de una población dependiente de avanzada edad, cuyo estado de salud agrava sus limitaciones y precisa de periódica actualización de grado; o la disconformidad con el resultado de una previa valoración; o el deseo de acceder a un recurso para el que se precisa una mejor valoración de las limitaciones personales; concurren otras razones novedosas.

Por una parte, la urgencia de los dependientes moderados por ampliar su marco de apoyo por cualquiera de las vías posibles, parece haber conducido a que las personas de Grado I que solicitan la revisión del servicio de ayuda a domicilio para beneficiarse del mayor número de horas posible tras la reforma de 2023, hayan optado al propio tiempo por solicitar una revisión de grado que, de prosperar, les conduciría al reconocimiento de más horas y a un acceso más rápido a ello.

Por otro lado, en este último sentido, la proliferación de solicitudes de revisiones de grado pudiera estar fundada en un volumen que no podemos determinar, por la expectativa de mejorar posición en el orden de prioridad de acceso a los servicios y prestaciones económicas, como contempla el procedimiento (artículos 172 y 178).

Debemos igualmente añadir que tras el nuevo procedimiento, las personas que reciben la visita unificada de valoración de grado y propuesta de recurso, son informadas de que en el plazo de seis meses recibirán la correspondiente resolución. El vencimiento de dicho plazo orientativo sin que la resolución se dicte y notifique y, por tanto, sin acceder a un recurso del Sistema, es una causa cada vez más frecuente de queja ante esta Institución.

Todo ello, en conjunción, supone un verdadero desequilibrio del Sistema y agrava un momento de tránsito de por sí inestable, hasta el punto de que las revisiones de grado acumulan las mayores demoras, aunque no en todas las provincias por igual. Por poner un ejemplo, en algunas zonas de la provincia de Granada se nos daba cuenta a finales de 2024 de estar abordando solicitudes de revisión de grado formuladas en el segundo semestre de 2022, siendo del primer trimestre de 2023 las de valoraciones iniciales en marcha; mientras que la Delegación Territorial de Córdoba recoge en sus informes respuestas bastante más tempranas en la valoración para la revisión de grado, que sin embargo se truncan por el lento avance del volcado de datos desde el sistema transitorio, que retrasa el dictado de la resolución.

La falta de personal valorador es uno de los factores que repercuten negativamente en los expedientes. Una cuestión difícil de generalizar, que más bien acusan determinadas zonas geográficas, sobre todo rurales.

En este sentido, en la zona de Iznalloz, provincia de Granada, la Delegación Territorial competente nos informaba de la complejidad derivada de la falta de personal técnico de la zona, que afirmaba estar solventando lo más rápido posible, recibiendo en ese momento apoyos de profesionales de otras zonas, además de haber procedido a convocar la provisión del puesto de personal técnico de la zona afectada.

En la de Quesada, provincia de Jaén, la Delegación Territorial expresaba lo siguiente: “La situación es la que sigue: la persona valoradora de su zona se encuentra en una baja de larga duración, y la zona se está cubriendo como buena-mente se puede por valoradores de otras zonas, acumulando un retraso importante. Actualmente las valoraciones en la zona de la interesada van por junio de 2022, por lo que se estima que le quede una temporada hasta que lleguen a la fecha de su solicitud: junio de 2023”.

Esta situación fue trasladada por el Defensor del Pueblo Andaluz a la ASSDA, en petición de informe en la que por nuestra parte se expresaba que el expediente de dependencia de la interesada estaba pendiente del trámite de citación, debido a la carencia de personal valorador asignado a su zona por la baja laboral de larga duración del personal sin cubrir y nuestra preocupación por la situación de la afectada y por la de otras personas dependientes que se enfrentan a una espera prolongada para ser valoradas.

Del mismo modo resaltábamos que dicha situación generaba una demora significativa que supera los dos años en el proceso de valoración de los expedientes de dependencia, considerando fundamental que las administraciones públicas buscaran soluciones alternativas para garantizar que las personas dependientes de esta zona reciban la atención y los servicios que necesitan lo antes posible.



Añadíamos la importancia de reflexionar sobre la repercusión que ello causaba en las zonas asignadas, donde los técnicos/as valoradores/as deben cubrir como pueden la baja laboral de su compañero/a. Sobrecarga de trabajo que podría afectar negativamente a la calidad y eficiencia del proceso de valoración de los expedientes de dependencia, así como al bienestar tanto del personal valorador como de las personas dependientes que esperan ser atendidas.

Y terminábamos destacando que la interesada, persona mayor, se encontraba hospitalizada con pronóstico grave, sin que entretanto pudiera esperar contar con un apoyo del Sistema a su alta hospitalaria.

La ASSDA respondió en septiembre de 2024, mediante un informe en el que, además de expresar que "Lamentablemente la persona ha fallecido por lo que se procederá al archivo de actuaciones" explicaba lo siguiente: "Respecto al informe que se remitió por el órgano territorial de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia en Jaén con fecha 25 de abril de 2024, en el que se manifestaba esencialmente que las valoraciones de la zona de trabajo social a que pertenece el municipio de residencia de la interesada presentaban un notable retraso en su tramitación debido a la baja laboral de la persona valoradora asignada a dicha zona, le informamos de que durante este tiempo de forma temporal se encontraban apoyando esta zona dos valoradoras para dar respuesta a la demanda de la zona.

En cualquier caso, y, en relación a los recursos humanos con los que se cuenta, actualmente y como consecuencia del nuevo modelo establecido en el Decreto-ley 3/2024, de 6 de febrero, se está realizando una reordenación de los efectivos de que se disponen con objeto de reducir los tiempos de espera en la tramitación de los expedientes, lo que conllevará una optimización de recursos para garantizar la cobertura en todas las zonas, evitando que queden desatendidas por ausencias debidas a bajas laborales u otros motivos similares".

El análisis del reconocimiento de la situación de dependencia también nos ha llevado la pasada anualidad a destacar la dificultad que presenta cuando la valoración es solicitada por una persona sin hogar, poniendo de manifiesto la importancia de la vivienda (del entorno) en el procedimiento.

La petición la planteaba una mujer que nos trasladaba la demora en la tramitación de su expediente de dependencia, iniciado en julio de 2023, encontrándose en circunstancias de vulnerabilidad, dado que pernoctaba en la calle, cambiando constantemente de provincia en busca de una alternativa habitacional (albergues municipales).

Tras nuestra intervención, el personal de atención a la dependencia contactó con la afectada para programar su valoración en una hora y fecha concreta en un municipio de la provincia de Cádiz. En ese momento, la solicitante se encontraba en la provincia de Almería, alojada en un albergue municipal del que debía salir ese mismo día. Con la esperanza de agilizar su expediente se trasladó al domicilio que había consignado en el expediente de dependencia, sin ser valorada por no tratarse de su entorno, dado que no vivía en el mismo.

Incluso entendiendo que esta decisión pueda estar motivada por la necesidad de valorar el entorno de la solicitante, aspecto clave para aplicar correctamente el baremo de valoración y determinar la modalidad de intervención más adecuada, conforme al artículo 27.5 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, vemos cómo la falta de vivienda no solo representa la principal necesidad de las personas sin hogar, sino que también condiciona su acceso a otros derechos fundamentales, como la salud, la seguridad y la atención a la dependencia.

Tomando en consideración la Resolución de 20 de enero de 2023, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, por la que se publica el Acuerdo Marco del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia para dar solución al sinhogarismo, impulsado por la Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030, aprobada el 11 de julio de 2023 y, a nivel autonómico, el Acuerdo de 27 de diciembre de 2023 del Consejo de Gobierno, que aprueba la I Estrategia de Atención a Personas sin Hogar en Andalucía 2023-2026, emitimos la recomendación sobre la programación de visita de valoración para que la afectada pueda beneficiarse del recurso adecuado a su situación de dependencia. Asimismo, sugerimos que se iniciara una coordinación con los servicios sociales comunitarios, teniendo en cuenta las circunstancias específicas en las que se encuentra la solicitante. Finalmente, pedimos el desarrollo de programas de sensibilización dirigidos al personal de atención a la dependencia con el objetivo de fomentar una comprensión más profunda sobre las realidades que enfrentan las personas sin hogar en situación de dependencia.

Por último, es importante subrayar que no faltan los casos en que la intervención de esta Institución propicia que la Administración, autonómica o local, detecte el extravío de una solicitud y se reactive un expediente que, de otro modo, nunca habría llegado a ningún puerto. A título de mero ejemplo podemos citar los supuestos de diversos Ayuntamien-



tos que no habían remitido las solicitudes gestionadas a través suya, por error ([queja 24/2230](#)); y casos novedosos de extravíos producidos por incidencias informáticas en el proceso de migración.

En conclusión, la Administración autonómica competente y sus máximos responsables no están siendo capaces de resolver las numerosas dudas e incertidumbres que está generando el nuevo procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, ni de clarificar sus aspectos esenciales, ni de disipar los rumores que, con alguna base o sin ella, se alimentan en torno a sus supuestas debilidades.

Mientras se implanta un procedimiento alumbrado para simplificar gestiones y diseñado como compromiso autonómico para reducir la lista de espera, la incompreensión del mismo, la falta de información de calidad y la tardanza de la Consejería competente en finalizar el asentamiento de sus bases de gestión, permiten que gane terreno el desconcierto, que se multipliquen solicitudes sin control y no sabemos si estériles, sin que el nuevo modelo haya sido capaz de demostrar que merece tener la oportunidad de exprimir sus potencialidades.

Confiamos en que la Orden en curso para su desarrollo contribuya a reforzar el procedimiento, que no lo aboque a un intento fallido y que el esfuerzo redunde en beneficio de las personas dependientes de Andalucía y a sus familias, ofreciéndoles la tranquilidad de ánimo que después de tantos años de vigencia de la Ley 39/2006 justamente se merecen.

### 2.1.1.2.6.3. El Servicio de Ayuda a Domicilio: ¿es posible vivir dignamente en el propio hogar?

En lo que atañe al servicio de ayuda a domicilio, hemos de traer a colación nuevamente las dificultades añadidas que plantea su prestación cuando se trata de gestión directa, con incidencias consistentes en retrasos en el alta inicial de las personas beneficiarias e interrupciones en el curso del mismo por falta de auxiliares que lo presten.

Así se manifestaba en el municipio de Alcalá del Río, como ya reflejamos en la anualidad anterior ([queja 23/5917](#)) y que al cierre de la anualidad no había alcanzado una solución satisfactoria.

Idénticas dificultades nos trasladaba una vecina de Benacazón (Sevilla), que denunciaba no estarse prestando el servicio a su padre con la intensidad reconocida, dejándole abandonado por ello sin preaviso.

El informe remitido en este caso por el Ayuntamiento de Benacazón nos participaba que el Servicio de Ayuda a Domicilio se gestiona de manera directa por el Ayuntamiento y, en la actualidad, enfrenta un número considerable de bajas laborales entre el personal auxiliar. Nos informan de que en los casos de bajas repentinas no siempre se dispone de personal en la bolsa para cubrir dichas ausencias, lo que puede resultar en que algunos usuarios queden sin servicio, por lo que se tiene en cuenta la posibilidad de contar con familiares que puedan brindarles asistencia.

Añadía que la notificación a los usuarios sobre estas bajas se realiza en el momento en que se recibe la información correspondiente, lo que limita la capacidad de avisar con antelación. Si bien insistía en tratarse de situaciones esporádicas y aseveraba que no representa una ocurrencia habitual, reconociendo que en el caso particular que motivaba la queja, el beneficiario acumulaba doce horas de déficit y estar “trabajando activamente para cubrir las horas de servicio tan pronto como haya personal disponible”.

Replicó la interesada que desde el Consistorio se le había informado de no contar con auxiliares en la bolsa de contratación, pero que lo cierto es que las trabajadoras del servicio manifiestan estar cansadas por los abusos laborales y las malas condiciones salariales y ello provoca que se vayan de la bolsa o causen baja laboral por enfermedad.

Concluía que, a la vista de la baja calidad del servicio, sus hermanos y ella no habrían dudado en optar por la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, de haber estado en condiciones de ocuparse directamente del cuidado de su padre.

Como cuestión reiterativa que se suscita en diversos municipios, esta Institución debe advertir de la misma, sin que ello implique cuestionar la forma de prestación adoptada en cada caso, pero sí considerar que, cualquiera que esta sea, debe cumplir las obligaciones y las exigencias suficientes para garantizar el derecho de las personas en situación de depen-



dencia y, al propio tiempo, respetar los derechos laborales de quienes dispensan este servicio tan crucial y beneficioso para el Sistema de la Dependencia y para la sociedad en general.

## 2.1.3. Infancia y adolescencia

### 2.1.3.1. Introducción

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el [ODS nº 10](#) apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas, son los principios recogidos en el [ODS nº 16](#) bajo el lema Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Estos loables principios reconocen que **todos los niños y niñas tienen derecho a crecer y desarrollarse en entornos seguros y libres de violencia**. Sin embargo, los abusos, malos tratos, acoso o ciberacoso contra niños, niñas y adolescentes continúan siendo una realidad execrable para muchos de ellos, como se refleja en diversos apartados de este informe.

#### 2.1.3.2.1.1. Conflictos derivados de la ruptura de la convivencia entre progenitores

Traemos a colación la denuncia de una persona señalando que los progenitores de un menor llevaban aproximadamente un año separados sin que aún hubieran formalizado ante un juzgado la separación, con un elevado grado de conflictividad entre ellos. Se había acordado repartir los cuidados del hijo que tienen en común y los períodos de convivencia con él. Nos aseguraba que el padre consumía drogas en presencia de su hijo cada vez con mayor frecuencia. Además, llevaba al menor a lugares inapropiados, frecuentando bares hasta altas horas de la madrugada.

Nos indicaba que, desde la separación matrimonial, el padre carece de residencia fija, en ocasiones reside en el domicilio de sus padres (abuelos del menor) y en otras ocasiones pernocta con el niño en viviendas de conocidos.

Esta situación muy inestable y perjudicial para el menor es conocida por la madre, pero se muestra temerosa de denunciarlo ante una posible reacción violenta del padre.

Tras recibir la denuncia trasladamos los antecedentes al Ayuntamiento de Huelva, por ser la localidad donde residía, al menos formalmente, el padre del niño. En respuesta se nos informó de que se habían acreditado indicios de desprotección relacionados principalmente con malos hábitos horarios, actividades de ocio inadecuadas y negligente supervisión del menor cuando se encuentra al cuidado del padre y su familia extensa, siendo reconocidas estas carencias por los progenitores. Como aspecto positivo se destacaba la clara disposición e interés de ambos por encontrar y aportar soluciones, con el compromiso de llegar a un acuerdo amistoso y establecer un convenio regulador consensuado que garantice el cumplimiento de sus acuerdos y las normas que se establecieran en relación al menor.





Por todo ello, desde los servicios sociales se dio continuidad a su intervención con el padre para reforzar las competencias parentales y analizar su situación real frente al consumo de sustancias adictivas. Se les ofreció a ambos los recursos necesarios para un mejor desarrollo del menor y que quedase garantizada su seguridad, todo ello con la advertencia expresa de que si se observase que no se reducían los indicadores de desprotección se notificaría formalmente esta circunstancia al organismo competente para que adoptasen las medidas necesarias para asegurar el bienestar del menor (queja 24/3303).

### 2.1.3.2.1.3. Problemas de toxicomanía en los progenitores

Citamos como ejemplo de esta grave problemática una denuncia relatando la situación de riesgo de una niña, de 2 años, como consecuencia del deficiente cuidado que recibía de sus progenitores. La persona denunciante nos decía que ambos progenitores tenían abandonada a la menor, afirmando que aquellos eran consumidores habituales de estupefacientes. Refería que la madre había sufrido varios episodios de violencia de género por parte de su pareja, llegando a ingresar en prisión por este motivo y teniendo en vigor una orden de alejamiento por una nueva agresión.

Añadía en su denuncia que la menor solía faltar al centro de educación infantil, que en muchas ocasiones aparecía con hematomas y que su higiene no era adecuada. Nos ponía al corriente de un episodio en el que la niña padeció una gastroenteritis severa, sin que nadie la atendiese.

También señalaba la persona denunciante que el abuelo, que residía en el mismo domicilio, padecía esquizofrenia muy grave que requería de una adherencia continuada al tratamiento farmacológico prescrito pero, por falta de continuidad en el tratamiento, su conducta se ve alterada con episodios de extrema agresividad, tratándose por ello de un contexto familiar no adecuado para la crianza de la menor.

Culminaba la denuncia señalando que la madre había sido objeto de seguimiento por parte de los servicios sociales de zona, al parecer como consecuencia de una denuncia procedente de su mismo entorno familiar, sin que hasta el momento la intervención de los servicios sociales hubiera conseguido alejar a la niña de la situación de grave riesgo relatada.

En relación con estos elementos de riesgo recibimos un informe de los servicios sociales del ayuntamiento describiendo las actuaciones realizadas con la familia con anterioridad a los hechos descritos en la denuncia, pero sin que nos fuese aportada ninguna información sobre los graves indicadores de riesgo descritos por la persona denunciante, ni sobre las actuaciones que hubiera podido realizar dicha administración para investigarlos y, en el supuesto de que fueren ciertos, para abordar su solución o, en su caso, derivar el asunto al Ente Público de Protección de Menores.

Requerimos un nuevo informe donde se hacía constar que se citó a la madre para una entrevista y se recabó información del centro docente y de salud. De estas actuaciones se reseñaba que la ausencia de la niña de la escuela infantil parecía estar motivada por una bronquitis, sin añadir mayor información sobre el resto de indicadores de riesgo reseñados por la persona denunciante, los cuales consideramos que eran de especial gravedad. Y es que nada se reflejaba en el informe respecto de las averiguaciones que se pudieran haber realizado sobre el contenido de la denuncia en lo relativo a la higiene de la vivienda y el contexto familiar de conductas violentas, incluso violencia de género, padeciendo ambos progenitores problemas de drogadicción (consumidores habituales de estupefacientes) y descuidando las atenciones básicas que deben prestar a su hija.

Llegados a este punto, emitimos una Recomendación al ayuntamiento solicitando que se profundizase en la labor de investigación para descartar, si así fuere, los graves indicadores de riesgo señalados en la denuncia. Para esta tarea consideramos que sería indispensable una visita domiciliaria al hogar familiar y recabar testimonios del entorno social y familia extensa, entre otras actuaciones posibles.

La respuesta a dicha resolución fue en sentido favorable señalando que se estaba ejecutando un programa específico de intervención con esta familia, fijado para el período septiembre de 2024 a marzo de 2025. Dicho programa, cuya intervención corría a cargo de los servicios sociales de zona, tenía como objetivo minimizar los indicadores de riesgo detectados en la familia, y era previsible que se modificase adaptándolo a la evolución que fuera experimentando la familia ([Queja 24/5223](#)).





### 2.1.3.2.1.4. Situaciones de extrema vulnerabilidad por carencia de recursos económicos e insuficiente red de apoyo familiar

Respecto de estos casos, describimos la denuncia recibida sobre la precaria situación en que se encontraban varias parejas que convivían con menores en un domicilio sin acceso a agua potable ni electricidad. Refería que la convivencia en el seno de dichas familias era muy conflictiva, que se peleaban constantemente. Indicaba que en dicho domicilio no se cumplen pautas mínimas de higiene.

Tras solicitar información a los servicios sociales de la corporación local donde se ubicaba la vivienda se nos confirmó que resultaba imposible su intervención con dichas familias ya que habían dejado de residir en el citado inmueble. Teniendo presente este hecho y sin que se tuviese conocimiento de su nueva localidad de residencia, resultaba inviable cualquier intervención de los servicios sociales.

En consecuencia hubimos de dar por concluida nuestra intervención en el expediente, lo cual no impidió que llamáramos la atención del Área municipal de servicios sociales sobre el hecho de que la persona que se dirigió a esta Institución lo hizo tras haber denunciado previamente la situación de riesgo de las personas menores de edad ante los servicios sociales municipales, sin que se hubiera realizado ninguna actuación congruente con dicha situación.

Ante esta situación, efectuamos un Recordatorio de los Deberes Legales que incumben a la Administración Local, así como también una Recomendación para que en casos como el señalado en la queja se active con urgencia la intervención de los servicios sociales municipales, ya que su labor preventiva y reparadora de las situaciones de riesgo resulta clave para garantizar la efectividad de los derechos de las personas menores de edad.

Dicha Resolución fue rechazada argumentando que la queja fue presentada por el propietario de la vivienda, la cual había sido ocupada por dichas familias sin su autorización, por lo que se le informó que los servicios sociales no podían intervenir al respecto, debiendo presentar, en su caso, una demanda judicial. Se argumentaba también que los servicios sociales llevaban tiempo trabajando en el caso, sin que se nos hubiera informado de tales actuaciones en aplicación de la Ley de Protección de Datos.

Ante la respuesta negativa a nuestra resolución hubimos de elevar el caso ante la Alcaldía que nos respondió aceptando nuestra Recomendación aunque precisando que la Concejalía de Asuntos Sociales viene actuando sin demora, con diligencia, responsabilidad y profesionalidad, efectuando un estudio de cada caso concreto de forma particular ([Queja 24/1388](#)).

### 2.1.3.2.2. Absentismo escolar

Respecto de esta tipología de riesgo, nos referimos a la denuncia de una persona integrante de la comunidad educativa de un centro de Educación infantil y primaria de un municipio de Sevilla quejándose de la aparente inacción de las administraciones ante la conducta de absentismo escolar de un alumno, tanto en el presente curso escolar como también en años anteriores.

Al parecer, el alumno tiene conducta absentista desde que entró en el colegio con 3 años, al igual que su hermano mayor, el cual pasó por el colegio de la misma manera, sin que se interviniera desde Servicios Sociales. Se había iniciado un protocolo de absentismo por parte del centro.

Para dar trámite a la queja solicitamos un informe al ayuntamiento que contuviera las intervenciones realizadas con la familia para evitar la conducta de absentismo escolar del menor.

En respuesta, se indicaba por la corporación local que en las entrevistas que mantuvieron con la madre esta mostró una actitud colaboradora, reconociendo las faltas de asistencia de su hijo y justificándolas por diferentes problemas de salud, sin embargo, tras las consultas realizadas, no fueron corroborados por el centro de salud. También se recalca la escasa colaboración del padre para solventar el problema de absentismo escolar de su hijo.



Proseguía el informe señalando que, a pesar de las múltiples gestiones que los servicios sociales comunitarios han realizado, no se ha producido el cambio deseado y el menor sigue siendo absentista, dejando la madre de acudir a los requerimientos realizados por los servicios sociales.

En consecuencia los mencionados servicios valoraban que la gravedad del caso requería de una intervención desde otras instancias, entendiendo que dicha intervención no debía dilatarse en el tiempo.

A tales efectos, y con la finalidad de proseguir la tramitación de la queja nos dirigimos a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e igualdad de Sevilla, quien informó de que no constaba ningún expediente sobre el menor pero, a resultas de la información proporcionada por esta Institución, se había incoado un expediente de “información previa” de cuyo resultado podrían derivar actuaciones en protección del menor de las previstas en el Protocolo de prevención del absentismo escolar.

Por nuestra parte, una vez salvada la descoordinación producida entre ambas administraciones, pudimos constatar las distintas actuaciones realizadas en el expediente de protección del menor, en el que participaba el correspondiente Equipo de Menores en coordinación con otras administraciones públicas y entidades privadas de ámbito social que eran conocedoras de la situación de la familia.

Llegado el caso, en el supuesto de que los progenitores no colaborasen en corregir, tal como se habían comprometido, la conducta de absentismo escolar se podría llegar a adoptar medidas de mayor intensidad en protección del menor (queja 23/4157).

### 2.1.3.2.3. Resoluciones de declaraciones de la situación de riesgo de una persona menor de edad

Las diversas situaciones que acabamos de describir en los apartados anteriores propician la intervención de los servicios sociales de zona, que prestan apoyo a la familia para ayudar a superar las carencias, deficiencias y comportamientos inadecuados que provocan la situación de riesgo en las personas menores de edad.

Siendo así que, en más ocasiones de las deseables, la colaboración de familia puede no ser la adecuada o considerarse insuficiente, sin atender a las pautas marcadas y sin el compromiso y dedicación indispensable para obtener resultados significativos. Es por lo que se hace necesario ascender en un escalón de la intervención administrativa para proceder a la declaración formal de la situación de riesgo de la persona menor de edad.

Citemos algunos supuestos. Comenzamos por la ayuda solicitada por la tía de una menor ya que los padres de esta llevaban una vida desordenada, sin atender sus necesidades básicas, gastando los pocos ingresos que obtenían en satisfacer su adicción a las drogas y al alcohol.

Tras recabar la colaboración de los servicios sociales de dicha localidad estos nos expresaron las dificultades que venían encontrando para intervenir en el caso, ya que la familia no había atendido a ninguno de sus requerimientos, al extremo de que no hubieran llegado a acudir a las citas que con muchas dificultades habían llegado a concertar.

En este contexto dirigimos a los servicios sociales de dicha localidad una Recomendación para que de persistir la situación de riesgo para la menor, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de su situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico Plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes (queja 22/2259).

Resaltamos asimismo la denuncia recibida por la situación de riesgo en que pudiera encontrarse un niño, de aproximadamente 2 años de edad, residente en Almería. Nuestro interlocutor relataba el contexto económico, social y familiar de un matrimonio joven, siendo ambos consumidores habituales de drogas y sustancias estupefacientes. Aún así, nos recalcó que no podía afirmar que causasen maltrato físico a la menor pero sí que el entorno en el que vivía no era el adecuado, siendo frecuente escuchar continuas riñas, con gritos y golpes, en el hogar familiar, que no reunía unas mínimas condiciones de habitabilidad al tratarse de un garaje adaptado como vivienda.

En el informe que recibimos de la administración local se relataban las distintas actuaciones realizadas por los servicios sociales municipales con el núcleo familiar. Concluía el informe señalando que en esos momentos, tras aplicar el ins-



trumento técnico “Valórame” se apreciaba una situación de “riesgo grave”, ya que se trataba de una pareja muy joven que se había visto superada por la temprana maternidad, y aunque mostraban factores de protección asociados a la crianza y cuidados de su hija, también existían elementos de riesgo, principalmente relacionados con la exposición a situaciones de violencia intraconyugal unida a las graves dificultades personales que se perciben en la madre como reflejo del daño emocional derivado de los abusos sufridos en su preadolescencia.

Por dicho motivo se expuso a ambos progenitores la gravedad de la situación, sus posibles consecuencias y se alcanzaron una serie de acuerdos y compromisos, con revisión semanal, de cuya evolución y resultados podrían derivar decisiones más o menos trascendentes en protección de la menor.

Una vez hecho un encuadre de las circunstancias que acontecían en el caso no consideramos procedente entrar a valorar el grado de acierto en las decisiones adoptadas por los servicios sociales que habían intervenido en el expediente, ni tampoco su criterio técnico.

En cambio, sí consideramos oportuno resaltar la gravedad de los indicadores de riesgo detectados y contrastados por los servicios sociales municipales, al estar estos indicadores situados en la frontera entre las posibilidades de intervención en el propio medio social y familiar, y las que determinarían la separación de la niña de su familia, resultando, a nuestro juicio, contradictorio que encontrándonos en esta situación, y ante la falta de actitud decidida de la familia para solventar sus problemas y los escasos resultados obtenidos, no se hubiera dado un paso más promoviendo una resolución administrativa que formalizase esta situación de riesgo y dotase de garantías procedimentales y seguridad jurídica a las intervenciones de las distintas partes implicadas (profesionales de los servicios sociales, familia y menor).

Por ello que dirigimos una Recomendación al Ayuntamiento de Almería para que de persistir la situación de grave riesgo para la menor, sin suficiente compromiso o colaboración de la familia para solventar su problemática, se acometan los trámites conducentes a la emisión de una resolución declarativa de la situación de riesgo, la cual deberá incluir el específico Plan de intervención familiar, con los compromisos y objetivos pertinentes ([Queja 24/5225](#)).

## 2.1.3.2.5. Intervención del Ente Público de Protección de Menores

Suele ser frecuente asimismo que recibamos **quejas de progenitores que nos piden la revocación del desamparo tras haber mejorado sus circunstancias**, como en la queja del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana. Se trataba de una madre adolescente y su hija, declaradas en desamparo e internadas en un centro de protección de menores de la Junta de Andalucía en Jaén. Las menores abandonaron dicho centro para irse a vivir a una localidad de la comunidad valenciana junto con su familia extensa, motivo por el que se encontraba en trámite el traslado de las competencias del expediente de protección desde la Comunidad Autónoma de Andalucía a la valenciana, para lo cual se había solicitado la emisión de un informe sobre las circunstancias sociales y familiares de las menores al ayuntamiento correspondiente.

El informe emitido por los servicios sociales municipales era favorable a la permanencia de las menores junto con su familia extensa, prosiguiendo de este modo la intervención social que se venía realizando, por lo que se consideraba conveniente la revocación de la medida de desamparo acordada por la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Jaén (queja 23/1915).



### 2.1.3.3. Actuaciones de oficio

...

- **Queja 24/3761**, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la infradotación de los equipos de menores de los servicios sociales comunitarios de Sevilla capital.

...

## 2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

### 2.1.4.1. Introducción

En el Informe Anual 2023 que esta Defensoría elevó al Parlamento de Andalucía, se hacía referencia a los conceptos de personas vulneradas y vulnerables, en función del estado de desamparo e indefensión en el que se encuentran en un momento determinado. Así, en muchos de los informes que analizan la pobreza en España y en Andalucía se constata cómo **se cronifica la situación de quienes se encuentran ya excluidas, elevándose también el número de personas en riesgo de exclusión**. En ocasiones provocado por la ineficacia de las políticas públicas destinadas a paliar las circunstancias que causan estos desequilibrios.

A final de 2024 se presentaba el XIV Informe denominado “[El Estado de la Pobreza. Seguimiento de los Indicadores de la Agenda 2030. 2015-2023](#)”. Un informe elaborado por la Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A), una organización comprometida con la erradicación de la pobreza y la exclusión social, que apuesta por el cambio de las políticas públicas.

Aportan datos que, según exponen, se han construido a partir de la Encuesta de Condiciones de Vida publicada a finales de febrero de 2024 y que recogen tanto la tasa Arope como sus diferentes componentes.

Es obligado un leve repaso de algunos de los indicadores recogidos en el mencionado informe, que inicia su análisis exponiendo que “*Como en años anteriores, Andalucía registra unas tasas elevadas de riesgo de pobreza y/o exclusión social, siempre superiores a las medias a nivel nacional, lo que la lleva a ocupar el puesto más elevado de todas las comunidades autónomas en cuatro de los cinco principales indicadores de pobreza y exclusión: Arope, tasa de riesgo de pobreza, pobreza severa y carencia material y social severa*”.

Así, en 2023 el 37,5% de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social, afectando a unos 3,2 millones de personas. Y es que a pesar de que este porcentaje se ha reducido desde 2015, se refleja en el informe cómo **no ha sido “suficiente para cumplir con la contribución que debe realizar Andalucía para conseguir los objetivos marcados por la Agenda 2030, que consistían en reducir a la mitad la tasa AROPE”**, debiendo haber salido del riesgo de pobreza y/o exclusión social 540.000 personas.

Los datos también reflejan que **la mayor tasa AROPE sigue estando vinculada a las mujeres**. La denominada “**pobreza en femenino**”, está alimentada por indicadores como un mayor nivel de paro en este sector de población, la brecha salarial, la inactividad y la interrupción forzosa de carreras académicas o profesionales o la mayor dedicación al trabajo no remunerado en el hogar, que provoca menor tiempo invertido en otra serie de aspectos que pudieran mejorar su formación y, por tanto, su situación laboral.

**El acceso a la vivienda y a los suministros básicos es otro de los factores que inciden en las tasas de pobreza.**

Así **los lanzamientos**, aunque sostenidos por las políticas estatales que protegen a las familias más vulnerables, siguen teniendo una incidencia muy significativa en aquellas personas que se ven amenazadas de manera permanente por la pérdida del hogar familiar, sin posibilidad de alquilar otra vivienda por la carencia de recursos económicos.



Situaciones que inciden en la **saturación de los Servicios Sociales Comunitarios de cada municipio**, que ante la deficiente conformación de estos equipos y los escasos recursos de los que disponen para paliar estas situaciones, muchos se encuentran superados por las necesidades que demanda la población.

Tras los indicadores antes expuestos se encuentran personas que pertenecen a grupos vulnerables como pueden ser la población migrante, buena parte de quienes integran el pueblo gitano, o personas privadas de libertad que proceden de familias pobres o en riesgo de estarlo.

Realidades que son aún más graves cuando nos referimos a quienes residen en los núcleos chabolistas de población migrante, que como venimos poniendo de manifiesto en anteriores informes anuales, ven pasar los años sin que se les ofrezcan soluciones adecuadas a sus necesidades, o a quienes no tienen un hogar donde residir, encontrándose en situación de calle, especialmente en las ciudades de mayor población.

Pero también es importante reseñar que en este año 2024, siguen siendo **significativas las situaciones en las que grupos de personas ven tambalearse sus economías ante las dilaciones** en resolver las ayudas al alquiler o pierden expectativas de derechos cuando su reconocimiento de la discapacidad no se realiza en el plazo estipulado.

Situaciones que ponen de manifiesto las dificultades para la consecución de los objetivos y propósitos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, cuya principal meta está en acabar en los 5 años siguientes con la pobreza a través de un desarrollo sostenible.

**Es por ello, que se impone que quienes tienen responsabilidad pública en las políticas que inciden en la consecución de estos objetivos trabajen conforme a los principios rectores de una buena administración, poniendo a las personas en el centro de su atención, ponderando todos los elementos necesarios para favorecer su inclusión en la sociedad y resolviendo sin dilaciones las pretensiones de la ciudadanía, especialmente aquellos expedientes relacionados con recursos públicos que favorecen la inclusión.**

### 2.1.4.2.1.1. El empadronamiento. Un “metaderecho” que abre la puerta a la protección social

Parece oportuno hablar antes de nada, de las consecuencias que tiene no poder empadronarse o demorarse estos expedientes, para quienes necesitan recursos públicos para cubrir sus necesidades básicas. Y es que, coincidimos con algunos posicionamientos en los que consideran el empadronamiento un “metaderecho”, dado que es la puerta de acceso a otros que son indispensables para las personas que residen en un municipio, más cuando se está en una situación de desamparo.

Así, al igual que en años anteriores, se siguen recibiendo quejas referidas a las **dificultades para empadronarse que tienen quienes no pueden aportar el título jurídico de la vivienda, o la autorización de los propietarios.**

Una situación que no debiera de producirse dado que la normativa referida al empadronamiento es clara en muchos de estos aspectos. Así, como se viene informando, la gestión del Padrón Municipal es una de las competencias de los ayuntamientos recogida en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local. En su artículo 15 establece que toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente.

Siendo por tanto el empadronamiento una obligación de quién reside en un municipio determinado, ésta no se puede materializar sin la intervención de los ayuntamientos, **que deberán empadronar siempre y cuando se acredite que las personas residen en el domicilio que han consignado en sus solicitudes, no correspondiéndoles ningún control sobre la legalidad o ilegalidad de la residencia, ni tener en cuenta las controversias jurídico-privadas sobre la titularidad de la vivienda, ni basarse en el mismo para denegar un empadronamiento.**

Para facilitar la gestión del Padrón, el Instituto Nacional de Estadística dictó la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre actuaciones del padrón municipal, habiendo sido modificada por la [Resolución de 3 de febrero de 2023](#).



Unas recomendaciones que no se tienen en cuenta por todos los ayuntamientos. Así, en la queja 23/4062 su promotora nos exponía que residía en una vivienda del barrio de Arrayanes (Linares) propiedad de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía y sin título habilitante y que tras aportar un escrito de la propia Agencia donde se acreditaba que residía en la vivienda en cuestión y otros documentos que probaban tal extremo, el ayuntamiento no la empadronaba por no considerar suficiente la documentación aportada, ni comprobaba la veracidad del domicilio a través de otros actos de trámite.

Dictada [Resolución](#) recomendando al Ayuntamiento que cumpla con la normativa de referencia y, tras no haber recibido respuesta sobre si aceptaba las recomendaciones formuladas o, en su caso, argumentando en contrario, se ha incluido en el Informe Anual.

Al igual que en el caso anterior, nos relataba el promotor de la queja 24/3732 que residiendo en una vivienda de Mojácar desde 2016 y, no pudiendo aportar la documentación que acreditara la vinculación jurídica con la vivienda, ni la autorización del propietario que había fallecido, tras solicitar al ayuntamiento que enviara a la Policía local para que comprobara tal situación, no había sido dado de alta en la vivienda en cuestión. Argumentaba este Ayuntamiento que consideraban debían ser garantes de la legalidad para frenar las acciones delictivas de algunos ciudadanos.

Dado que el objetivo del empadronamiento es dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio ni por los derechos que podrían derivarse de una certificación acreditativa de aquel hecho, se dictó [Resolución](#) recomendando que “cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante, desde la fecha de la solicitud, operando el silencio positivo”.

Preocupa especialmente a esta Defensoría las quejas en las que nos trasladan que no teniendo vivienda propia residen con familiares o amigos, o comparten piso por habitaciones y necesitan ser empadronadas para acceder a una pensión no contributiva o a la renta mínima de inserción o a una ayuda de los servicios sociales comunitarios. Una cuestión que se dificulta al no tener autorización de los residentes en esas viviendas para empadronarse, dado que dicen poder perder las ayudas que también reciben estas personas.

Ante esa situación piden poder empadronarse en los servicios sociales para acceder a las prestaciones que necesitan para su supervivencia económica, siendo denegado dado que se aplica literalmente lo previsto en el [apartado 3 de la citada Resolución del INE, referida a casos especiales de empadronamiento](#), en el que se pide que la situación sea conocida por los Servicios Sociales Comunitarios y que carezca de un techo.

Un ejemplo de ello es la queja 24/2797 en la que nos informa una mujer, que tras salir de prisión, se ha tenido que trasladar con sus hijos/as y nietos/as a casa de su madre dado que no tiene otro domicilio, y que no puede empadronarse dado que su familia perdería la PNC, que a su vez es la única fuente de ingresos de los que disponen, puesto que ella por no poder acreditar su lugar de residencia no puede pedir ayudas ni asistencia en los servicios sociales.

Cada vez es más frecuente que personas con escasos recursos económicos tengan que recurrir a familiares, amigos o simplemente a compartir habitaciones para no estar en situación literal de calle. Son personas que viven en “[viviendas inseguras](#)”, que requieren del empadronamiento para acceder a los recursos y ayudas públicas y que por lo tanto, **considera esta Defensoría que se ha de avanzar en el análisis y búsqueda de soluciones de una problemática que trasciende a la norma dictada.**

Proceder en estos casos al empadronamiento forzoso en el domicilio donde efectivamente se reside de forma temporal, sin contar con la autorización de los propietarios, inquilinos o de las personas que ya habitaban el mismo, solo conseguiría la expulsión de estas personas de estos ámbitos residenciales que tan vitales son para su subsistencia, poniéndolos en una exposición mayor de la que actualmente tienen.

A su vez, dejar sin empadronar a estas personas conlleva cronificar la precariedad y el desamparo, afectando en muchas ocasiones a familias con menores.

Y es que a pesar de no pernoctar en la calle, siguen siendo personas sin hogar desde el punto de vista literal, dado que aún disponiendo de un techo, no se tiene la seguridad de hasta cuándo los van a dejar disfrutar del mismo.

Una problemática que también afecta a las personas migrantes que se encuentran en algunas de las casuísticas anteriores y que necesitan estar de alta en el municipio en el que se han asentado para acceder a determinados derechos que



les son inherentes, además de poder documentar su antigüedad en España. Una cuestión de la que daremos cumplida cuenta en el apartado referido a personas migrantes.

### 2.1.4.2.1.2.1. Ingreso Mínimo Vital (IMV): una renta básica garantizada

...

También se siguen recibiendo **quejas referidas a la relación entre el empadronamiento y las resoluciones del IMV**. En algunos casos por tener dificultades para empadronarse en un domicilio, dado que no todos los ayuntamientos acatan las instrucciones del Instituto Nacional de Estadística para la gestión del Padrón y se niegan a empadronar a quienes residen en una vivienda sin título que legitime esta situación, dejando a estas personas en una mayor precariedad, de la que les es muy difícil salir. A modo de ejemplo, en la queja 24/5283 el Ayuntamiento de Andújar ha resuelto negativamente el empadronamiento de una pareja con hijos, sin recursos y sin poder solicitar el IMV.

En otras, por necesitar documentar que pertenece a una unidad de convivencia independiente, teniendo que acreditarlo a través de los certificados de los Servicios Sociales Comunitarios. No son pocos los casos en los que las personas residen con unidades familiares que no dejan empadronarse al perjudicar las posibles rentas del IMV a otros recursos económicos que se reciben, como pudiera ser una PNC, que sí computa la totalidad de las rentas familiares, (queja 24/2797).

...

### 2.1.4.2.1.3.1. Necesidad de vivienda de personas vulnerables. Dilaciones en resolver las ayudas al alquiler

...

También nos hemos dirigido a los ayuntamientos de las 8 capitales de provincias andaluzas a los efectos de conocer qué actuaciones ponen a disposición de las personas más vulnerables para facilitar el acceso a una vivienda digna.

### 2.1.4.2.1.3.2. Los Registros Público Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida

En el informe de Comisiones Obreras sobre la [Situación de la Vivienda en Andalucía](#), se aportan datos referidos a la **insuficiencia de viviendas nuevas en Andalucía**. Así, se recoge que el stock de vivienda nueva generado en 2022 es totalmente insuficiente para las nuevas necesidades, destacando también la incidencia en esta demanda del elevado número de viviendas turísticas, especialmente en la provincia de Málaga.

Son muchas las quejas recibidas en esta Defensoría que ilustran esta problemática.

Un ejemplo de ello, es lo que nos traslada la promotora de la queja 23/3670 cuya situación se ve afectada por residir en un municipio del litoral donde **el turismo incide directamente en la disponibilidad y precio de las viviendas**. Vecina de Isla Cristina, trabajadora del campo y por lo tanto con ingresos regulares, se ve en la tesitura de tener que abandonar su vivienda en el mes de mayo, por ser una de las condiciones que le impone la propietaria para seguir utilizándola año tras año, hasta el extremo de verse obligada junto a su pareja y su hija menor a vivir en una caravana.

Informaba el Ayuntamiento del grave problema que tienen quienes residen en el municipio para encontrar vivienda, dado que concurren dos sectores económicos que demandan personal para trabajar, como es el campo y la hostelería, por lo que se suma la demanda de vivienda vacacional.





Nos trasladan la **falta de vivienda de titularidad pública** y que el Ayuntamiento intenta paliar esta situación a través de ayudas económicas familiares, *“todas ellas destinadas en su mayoría a cubrir parte del pago del alquiler de familias en exclusión social o en riesgo de estarlo”*.

Consultada la página web de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, referida a las estadísticas de los Registros Públicos de Demandantes de Vivienda Protegida (RMDVP), se pudo constatar, que a fecha noviembre de 2024, el régimen de vivienda solicitado por las personas demandantes de vivienda no corresponde a las rentas familiares que dicen disponer y que, por lo tanto, distorsiona la información que se aporta a los promotores de vivienda que estén interesados en construir vivienda protegida.

Ante esta situación se ha emitido Resolución en la que se ha recomendado al Ayuntamiento, entre otras cuestiones, que agilice las actuaciones que contribuyan a poner suelo a disposición de promotores para la construcción de vivienda protegida, al mismo tiempo que se informe a quienes acudan a inscribirse en el RMDVP que han de solicitar el régimen que más se adecuó a sus condiciones socioeconómicas, dado que de lo contrario este Registro no cumple la función para la que fue creado, ser un instrumento útil para la planificación de las políticas de vivienda.

Y por último, se le ha sugerido que regule los alquileres turísticos de su municipio a los efectos de proteger el acceso a la vivienda de quienes residen con carácter permanente en su municipio.

Unas recomendaciones que pudieran ser extensivas al resto de municipios con la misma problemática dado que son muchos los que nos indican las dificultades que tienen para satisfacer este derecho, sin que tampoco se adecuó la información de los Registros de Demandantes a la realidad de los/as solicitantes.

La escasa oferta de vivienda protegida conlleva que no se preste atención a la **gestión de los Registros Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida**.

Un ejemplo de ello lo hemos podido conocer a través de la información que nos remite el Ayuntamiento de Barbate, cuando tras la solicitud de información sobre la posición que ocupaba el promotor de la queja 23/5742 en dicho Registro, nos trasladaba que *“No se puede determinar en qué posición se encuentra en el registro por no haberse configurado las valoraciones, al no existir oferta actual de vivienda”*

Es por tanto un reto de la Administración Regional y Local promover los obstáculos para favorecer el derecho a la vivienda. Y en consecuencia, la constitución y gestión de los Registros de Demandantes tal y como se recoge en el artículo 16.2 de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, en el que se establece la obligación de los ayuntamientos de crear y mantener los citados Registros de manera permanente.

En desarrollo de dicha Ley, en el Reglamento se recoge como finalidad de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida la de proporcionar información sobre las necesidades de vivienda existentes en cada municipio, para la elaboración del Plan Municipal de Vivienda y Suelo, y la de fijar los mecanismos de selección para la adjudicación de vivienda protegida.

### 2.1.4.2.1.3.3. Gestión del Parque público de viviendas en alquiler

...

En las quejas recibidas se detectan situaciones referidas a la gestión de las viviendas del parque público de alquiler, especialmente de promotores públicos.

**La falta de información de la ciudadanía en cuanto al número de viviendas de titularidad pública de los municipios**, así como de a quién le corresponde su gestión, constituye el sustrato de muchas de las quejas recibidas.

Así, en la 23/7858, la persona interesada nos trasladaba que estaba pendiente de un lanzamiento judicial de su domicilio actual y que, ante la búsqueda incansable de una vivienda que se adecuara a sus recursos económicos y estando inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, solicitaba información sobre las viviendas del parque público de Baeza, dado que apreciaba una falta de transparencia en su adjudicación.



Una cuestión que debiera de resolverse por los ayuntamientos incluyendo en sus portales web estos datos junto con el resto de recursos destinados a favorecer el acceso a la vivienda, como son las subvenciones al alquiler, a la rehabilitación, etc.

Otra de las cuestiones que se han puesto de manifiesto ha sido **la imposibilidad de acceder a una vivienda protegida por no disponer de recursos económicos, a pesar de haber sido propuesta por el Registro de Demandantes**. A modo de ejemplo, en la queja 24/5475 el Ayuntamiento de Córdoba manifestaba que AVRA no acepta adjudicaciones cuyas familias no puedan hacerse cargo de los costes de la vivienda, incluyendo el precio del alquiler y de los suministros básicos que ha de contratar.

Por lo tanto, dado los escasos medios económicos de muchas de las personas demandantes de vivienda, insuficientes para afrontar estos costes, se requiere reforzar la colaboración entre los Servicios Sociales Comunitarios y los gestores de viviendas para encontrar soluciones a estas situaciones, dado que de lo contrario se les estaría condenando a una precariedad residencial permanente.

Respecto al **deficiente estado de conservación de muchas de las viviendas de titularidad pública**, son muchas las quejas que recibimos en las que nos informan de desperfectos sobrevenidos a la adjudicación, manifestando en otros casos que aunque ya lo conocían cuando se las ofrecieron, se vieron obligados a aceptarlas dado que no disponían de otra opción residencial.

Así en la queja 24/4871, nos trasladaban la situación en la que se encontraba la arrendataria de una vivienda gestionada por la Empresa Municipal de la Vivienda de Huelva, con humedades y desperfectos que repercuten en su salud y sin recibir respuesta de la administración acerca de las reparaciones solicitadas. Unas obras que se demoraron por estar tramitándose la garantía de la edificación con la mercantil adjudicataria y que tras su demora ejecutará la Empresa Municipal.

En otras ocasiones, **cuando las obras de rehabilitación han requerido el desalojo de las viviendas, hemos conocido cómo no se han ponderado los distintos recursos que pudieran ponerse a disposición de las personas afectadas**, priorizando solo la cuestión presupuestaria, sin tener en cuenta los derechos de los inquilinos a ser realojados mientras se ejecutan las obras.

En la queja 23/6295, nos informaba, tanto la inquilina de la vivienda como la alcaldesa del municipio, de la situación de indefensión en la que se encontraba esta persona, dado que AVRA no le ofrecía una vivienda de realojo en su pueblo, dificultándole así los cuidados por las personas de su entorno cercano, dado que padecía enfermedades que limitaban su autonomía.

**En otras ocasiones, se dificulta la rehabilitación de los elementos comunes de los edificios conformados por viviendas de titularidad privada y otras de la Administración.**

Tal es el caso de la queja 22/4332, en la que el propietario de uno de los pisos ponía de manifiesto que una serie de desperfectos del edificio había ocasionado inundaciones gravísimas *“a punto de llegar a la altura de la centralización de contadores”*. Solicitaban ayuda urgente dado que AVRA era la propietaria de 36 pisos de los 40 que tiene el edificio donde residían personas mayores y familias con menores que tienen miedo ante esta situación. Es significativo que los 4 propietarios habían accedido a la vivienda a través de la oferta de venta que le había hecho la Junta de Andalucía años atrás.

Unas obras que, según nos trasladan en este año, tienen previsto realizarse tras el requerimiento del Ayuntamiento a la comunidad de propietarios para detectar y corregir las deficiencias que presenta el inmueble. En consecuencia la Agencia ha procedido a elaborar una Memoria, contratando las obras y repercutiendo el porcentaje correspondiente en los 4 propietarios. Una intervención que bien podía haberse iniciado años antes cuando se detectó esta necesidad, evitando riesgos a sus residentes.

También son muchas las quejas en las que nos informan de las **situaciones de conflicto que se originan en edificios con viviendas de titularidad pública adjudicadas a personas que no respetan las normas mínimas de convivencia**.

Así, en la queja 23/3677, nos trasladaban que uno de los pisos pertenecía a Emvisesa, y que la inquilina tiene comportamientos que repercuten negativamente en la convivencia diaria. Tras la información aportada sobre las intervenciones



realizadas, sin que diera un resultado satisfactorio, y por lo tanto dilatándose la solución del problema, esta Agencia Pública había tenido que iniciar las actuaciones previas para un desahucio de la vivienda.

Una gestión que de concluir en el sentido indicado, repercutiría positivamente en la convivencia del edificio, pero no resuelve la situación de familias muy vulnerables, en muchas ocasiones con menores, que requieren una intervención socio-comunitaria de largo recorrido.

Y por último, es quizá **la ocupación de la vivienda pública uno de los problemas de más difícil solución a los que se enfrentan sus gestores**. Una situación que una vez detectada conlleva la apertura de un expediente de desahucio por parte del organismo gestor. Las quejas más frecuentes son las que se refieren a viviendas de la Junta de Andalucía, en las que nos solicitan que intercedamos para que les permitan suscribir contrato, dado que no tienen otra opción mejor y que de ser desahuciados se encontrarían con graves dificultades al no tener redes de apoyo a las que acudir.

Como muestra la queja 24/4456, en la que la ocupante de una vivienda pública en el municipio de Jabalquinto, se negaba a abandonarla, impidiendo con ello el derecho de la adjudicataria que había propuesto el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida del municipio, también con indicadores de vulnerabilidad.

Ante esta realidad se ha puesto de manifiesto la **posición de esta Defensoría ante las ocupaciones de vivienda**, que no es otra que, entendiendo las necesidades de personas con pocos recursos económicos, no puede ampararse las ocupaciones sin título legal de una vivienda pública que ha de adjudicarse a través del Registro de Demandantes de cada municipio una vez queden vacantes.

Son situaciones que requieren, desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que los titulares de la vivienda pública adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

Una posición que concuerda con las sentencias dictadas ante la solicitud de entrada en domicilio que se realiza tras concluir un expediente de desahucio administrativo. A modo de ejemplo traemos a colación el pronunciamiento que hemos conocido en la queja antes referida, que la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía ha revocado la autorización de entrada solicitada, basada entre otras cuestiones en la necesidad de realizar *“un proyecto concreto que permita al órgano judicial conocer las medidas concretas que se iban a adoptar tras la materialización del desahucio y, en consecuencia realizar un adecuado juicio de proporcionalidad, asegurando que por los organismos competentes impidan la situación de vulnerabilidad en la fecha en que se materialice la entrada en el domicilio de la Sra. ...”*.

Se invocan en esta Sentencia, otros pronunciamientos judiciales en los que se recoge que estas medidas han de ser *“previas, simultáneas o inmediatamente posteriores al desalojo y que el órgano judicial debe considerar proporcionadas y suficientes para autorizar que se lleve a cabo el desalojo”*.

Como se puede apreciar, **la gestión del Parque Público conlleva situaciones que requieren de unos recursos adecuados al número de viviendas que se gestionan y a la complejidad de las mismas. Equipos multidisciplinares que en coordinación con otros servicios públicos puedan ofrecer la mejor gestión posible a quienes son adjudicatarios de viviendas de este parque público**.

Y todo ello, requiere **una financiación adecuada** que permita garantizar el derecho de las personas demandantes a una vivienda acorde a los principios establecidos en la Ley 1/2010, de 8 de Marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.

Considerando por tanto la relevancia del Parque Público para garantizar el derecho a la vivienda, al amparo del artículo 10 de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre del Defensor del Pueblo Andaluz, se ha aperturado la [actuación de oficio 24/9495](#) para tener un mayor conocimiento de la gestión de las viviendas de titularidad pública en las 8 capitales de provincias andaluzas, cuyo objetivo es, entre otros, satisfacer el derecho a la vivienda a las personas más vulnerables.



## 2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado “[Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados](#)”. Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.

Este informe pretende “*visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones*”. Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.

Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.

Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a “*niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público*”.

**Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.**

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarrear graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.

Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírselo, dado que [con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro](#) donde la vida diaria sea más fácil.

Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.



Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.

Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la [“Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas”](#) (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *“sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”*.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.

Tras años de trabajo, la [ERASCIS PLUS](#), es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, ([Decreto 91/2020, de 30 de junio](#)), la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social” (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, *“que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar”*.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.

## 2.1.4.2.1.4.2. Sinhogarismo y exclusión residencial, dos conceptos complementarios sobre la realidad de las personas sin hogar

El sinhogarismo, considerado como aquella situación en la que se carece de vivienda, es una expresión de un concepto más amplio y complementario como es la exclusión residencial referida a una condición estructural que está en la base de dicha carencia de vivienda. La primera requiere la necesidad de acceder a este recurso; la segunda, la necesidad de garantizar su inclusión social como medio de recuperarla y retenerla.

Términos que incluye la ponencia de Marije Goikoetxea Iturregui, sobre la [Necesaria visión ética de la importancia de la vivienda en el desarrollo integral de las personas, especialmente en grupos vulnerables](#), que nos parece muy oportuna para hacer una radiografía de las principales causas de esta realidad. Una intervención en el marco de los cursos de verano 2023 del Ararteko.



Es también oportuno referirnos al concepto de exclusión residencial definida por la [tipología ETHOS](#), que es tomada como referencia en la mayoría de los censos realizados a nivel nacional y europeo, proporcionando un marco común a través del cual pueda debatirse sobre las causas y soluciones para abordar estas casuísticas y, en concreto, la de las personas sin hogar.

Entre las principales causas que se recogen en el mencionado informe, están la ausencia de recursos económicos, problemas asociados a una situación administrativa irregular, vinculada en la mayoría de los casos a la pérdida de oportunidades laborales, conflictos familiares y de ruptura conyugal, problemas laborales asociados a situaciones de paro o precariedad laboral, así como problemas de adicciones a diversas sustancias. Unas situaciones que se ven agravadas cuando concurre alguna patología asociada a la enfermedad mental.

De las quejas recibidas de asociaciones que trabajan con personas sin hogar y personas sensibilizadas con esta problemática se ha constatado que estas causas son comunes en cada territorio, si bien difiere la problemática en concreto de las diferentes respuestas dadas por las administraciones.

Así, referido a la ciudad de **Granada**, se recibieron **quejas de asociaciones que ponían de manifiesto la desprotección que tenían las personas sin hogar que residían en esta localidad**. Una información que propició una reunión con estas asociaciones, en la que nos exponían, que desde hace años van empeorando las respuestas que se ofrecen desde las administraciones, siendo las entidades de la sociedad civil, las que tienen que buscar soluciones a las distintas situaciones que se producen.

Ante las cuestiones trasladadas, en el mes de junio se abrió la [actuación de oficio 24/4641](#) dirigida al Ayuntamiento de Granada para que nos informara acerca del diagnóstico, así como los recursos de los que disponen para desarrollar los programas diseñados a tal efecto, y si consideraban que los mismos eran los adecuados a las necesidades que les transmitían estos colectivos.

Entre las principales dificultades detectadas por estos colectivos estaba la dispersión de los recursos asistenciales por todos los barrios de la ciudad que conlleva que las personas usuarias deambulen de uno a otro para cubrir sus necesidades, dificultando su uso y la atención necesaria. Planteaban también que desde el Centro de Orientación y Atención Social para Personas Sin Hogar (Coaspsh), no se estaba ofreciendo una respuesta rápida a la necesidad de alojamiento a las mujeres, siendo algunas de ellas muy jóvenes.

Con posterioridad se registró la queja 24/0915, en la que nos ponían en conocimiento que en los últimos meses habían fallecido 3 personas en la calle por falta de recursos, y entendiéndose que siendo la atención a las personas en situación de calle una cuestión de “derechos, de igualdad y de justicia, en Granada” se solicitaba la colaboración del Hospital Virgen de las Nieves para conocer los protocolos de actuación para atender estas situaciones.

Por lo que respecta a los protocolos del centro hospitalario, nos trasladan que tras valorar los casos atendidos de las personas en situación de calle, se coordinan con los centros de referencia en los que se atienden a personas sin hogar. Y que a partir de abril de 2024, de forma conjunta con el equipo de trabajo social del Hospital, se dio a “conocer al personal de urgencias los recursos disponibles, no solo del hospital, sino del ayuntamiento (Coaspsh), Consejería y otras organizaciones sin ánimo de lucro”. Una guía de recursos que se encuentra disponible para consulta de todos los profesionales de la Unidad y en los puntos de admisión de Urgencias.

Por su parte, asociaciones de **Cádiz** también pusieron en conocimiento de esta Defensoría la **difícil situación en la que se encuentran las personas sin hogar** que habitan en la capital gaditana, en este caso, señalaban que la desprotección venía ocasionada por la escasez de plazas de acogidas disponibles, así como por el sistema rotatorio establecido para el alojamiento de cada persona sin hogar, que solo permite pernoctar en el albergue municipal un máximo de días concreto, seguido de 3 meses más de estancia en la calle.

Transmitían que hay personas que, de manera clara y urgente, necesitan alojamiento por un tiempo superior a siete días, por lo que requerían aumentar la estancia en el alojamiento alternativo, siendo su petición denegada y, por ende, situándose a estas personas en una posición de extrema vulnerabilidad.

Unas circunstancias que se volvieron aún más complicadas dado que se tuvo conocimiento por los medios de comunicación del fallecimiento de una mujer con múltiples problemas de salud y movilidad a la espera de encontrar plaza en el albergue municipal de Cádiz.





Unas circunstancias que propiciaron la [actuación de oficio 24/5862](#) dirigida al Ayuntamiento de Cádiz, cuyo informe ha sido objeto de una reunión con el alcalde de la ciudad. En la citada reunión, se puso el acento en aquellas cuestiones que se echaban en falta en el diagnóstico aportado, que a juicio de esta Defensoría, carece de datos para poder programar actuaciones que se adecúen al perfil de estas personas. Se deducía del informe analizado una falta de previsión para atender a mujeres que duerman en la calle, a quienes cuentan con alguna discapacidad, así como a quienes presentan alguna enfermedad o que hayan pasado por el hospital y sean dadas de alta.

Tras poner de manifiesto la colaboración entre ese Ayuntamiento y esta Defensoría para profundizar en esta realidad, el Ayuntamiento se ha comprometido a enviar un informe completando la información aportada.

Y por último, reseñar **los problemas que nos pusieron de manifiesto numerosas personas residentes en el barrio de La Macarena (Sevilla), así como por quienes se encuentran en situación de sinhogarismo y acceden a recursos ubicados en el mismo, que nos trasladaban una serie de irregularidades en el funcionamiento de éstos.**

En los escritos provenientes de los/as vecinos/as del barrio, nos trasladan que en su distrito se encuentra el 80% de los recursos destinados a las personas sin hogar, y que son más de 400 personas las que buscan plaza en los centros, no teniendo acceso a ellas todos los solicitantes, por lo que, finalmente, algunos/as terminan haciendo un mal uso de los espacios públicos, perjudicando así a quienes tienen su vivienda ubicada en el barrio.

Una situación que decían haber puesto en conocimiento del Ayuntamiento, con el objetivo de que se implementen acciones encaminadas a evitar los efectos negativos antes expuestos, sin que se hubiese realizado nada al respecto.

Ante estas situaciones se conoció a través de los medios de comunicación la atención prestada a estas personas desde los recursos municipales, poniendo de manifiesto la importancia de las unidades de calle y que para 2025 se abrirían dos centros nuevos, dotados de un nuevo personal que permitirían mejorar la atención a quienes se encuentran en esta penosa situación.

Una información que se recogió en la [queja de oficio 24/10414](#) dirigida al Ayuntamiento de Sevilla en la que se solicita información sobre la posible apertura de los dos nuevos centros, y también sobre la idoneidad de los existentes, su financiación, las áreas de mejora y los planes de erradicación del sinhogarismo con los que cuenta.

Hemos de hacer igualmente mención de la aprobación de la [Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026](#), publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, tras un análisis de los datos más significativos sobre el número y características de las personas sin hogar, principalmente en las capitales de provincia, propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que surgen para hacer frente a los principales retos sociales en la atención a las PSH, reduciendo el sinhogarismo en Andalucía a través de un nuevo sistema de atención y prevención.

## 2.1.4.2.1.4.3.1. Asentamientos chabolistas de personas migrantes

En los sucesivos informes de esta Defensoría se viene dando cuenta del abordaje de esta Institución basada en una estrategia de trabajo sobre el análisis de los factores que han provocado la cronificación de los asentamientos en la provincia de Huelva y Almería, el papel que han desempeñado los distintos agentes implicados en esta realidad, así como de las distintas iniciativas que se han impulsado para la **eliminación de los asentamientos a través de alternativas de alojamiento.**

Una realidad que se concentra especialmente en los municipios de Lepe, Moguer, Lucena del Puerto y Palos de la Frontera en Huelva, y Níjar en Almería. [En el Informe Anual 2022](#), tras una descripción de esta realidad y del seguimiento que se hizo desde esta Defensoría, se puso de manifiesto los avances que se habían producido en las intervenciones de las administraciones, así como los problemas que, en aquel año, entendíamos que dificultaban la eliminación de estas chabolas.

Hemos de tener en cuenta que, con las diferencias de unos asentamientos a otros, comparten características en común, dado que en estos poblados chabolistas se concentran muchas personas jóvenes, procedentes de países africanos, mayoritariamente hombres, y en muchas ocasiones llevan residiendo más de tres años.





Mayoritariamente son temporeros del campo, en una mayor parte con permisos de trabajo, aunque también buscan estos alojamientos otras personas migrantes que encontrándose sin hogar, la chabola es una mejor opción que cualquier plaza o portal de las ciudades. Es paradójico que en las ciudades donde hay poblados chabolistas no se detectan situaciones de sinhogarismo en personas migrantes.

Tras dos años en los que hemos visitado el territorio y mantenido reuniones con equipos municipales y asociaciones del tercer sector que trabajan con esta realidad, nos dirigimos a los ayuntamientos antes citados en las [quejas de oficio 24/4639](#) y [24/5666](#) a los efectos de poder documentar cómo se están materializando estos retos y qué problemas encuentran para que tras más de tres años de trabajo no se haya podido mejorar la situación de estas personas.

Destacamos en este año 2024, algunas de las **cuestiones que estima esta Defensoría son relevantes para implementar estos procesos.**

## **1.- Los ayuntamientos deberán conformar equipos interdisciplinares que trabajen desde el diagnóstico hasta los desalojos y posterior seguimiento del territorio.**

En este sentido, hay ayuntamientos como Lepe o Moguer que han asumido con recursos propios y apoyos puntuales de otras administraciones estos equipos, habiéndose obtenido resultados satisfactorios.

Hemos de tener en cuenta la importancia de estos referentes como mediadores interculturales entre la población residente y la administración, poniendo en valor desde esta Defensoría la actividad de pedagogía del hábitat que se ha llevado a cabo en Moguer para facilitar a quienes pasan a residir en una vivienda un tránsito que les permita disfrutar de un techo digno, y la mediación de Lepe con empresas del sector agrícola para que ofrecieran alojamiento a personas del asentamientos que trabajan en las fincas.

Detectado a través de sus informes las dificultades encontradas para mantener estos equipos año tras año, especialmente aquellos que tienen menos capacidad económica, es primordial que desde la Administración Estatal y Autonómica se vertebren líneas de financiación a corto y medio plazo que trabajen en esta realidad, evitando que se frustren las iniciativas puestas en marcha para la erradicación de los asentamientos en los municipios.

## **Consideramos necesario que se apruebe un Plan de Erradicación del Chabolismo, participado con entidades del tercer sector y la población destinataria**

## **2.- Las administraciones intervinientes, tanto de ámbito estatal, autonómico y local, deberán comprometerse para dotar estas intervenciones de unas fuentes de financiación plurianual.**

En este sentido el Ayuntamiento de Níjar nos trasladaba en la visita realizada en el pasado mes de junio, que por las dimensiones y características propias que tienen los poblados chabolistas en el municipio, su ayuntamiento no dispone de medios económicos para asumir esta realidad. Unas dificultades que igualmente nos ponen de manifiesto el resto de ayuntamientos y en especial Lucena del Puerto, un ayuntamiento pequeño que necesita apoyo de otras administraciones.

Relacionado con esta problemática hemos conocido en este año, cómo la financiación del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 se ha visto frustrada por la sentencia que daba la razón al Ayuntamiento de Lucena del Puerto, que impugnaba el convenio suscrito entre este Ministerio, Junta de Andalucía y los Ayuntamientos de Lepe y Moguer, basado en la falta de concurrencia de la convocatoria.

Dicho esto, una vez transcurridos más de cuatro años desde que se puso en evidencia la situación de las personas que residían en los asentamientos a través del informe del Relator de Naciones Unidas, esta Defensoría considera necesario que, se apruebe un Plan de Erradicación del Chabolismo, participado con entidades del tercer sector y población destinataria, incorpore el diagnóstico de partida, así como las actuaciones necesarias para asumir la erradicación de estos asentamientos a través de opciones residenciales adecuadas a las necesidades de la población destinataria, identificando los recursos necesarios para ello y las fuentes de financiación que garantice el buen fin de esta realidad, evitando que vuelva a producirse.



### 3.- Buscar fórmulas alternativas de gestión para poner en funcionamiento los equipamientos construidos con presupuesto público.

Es el caso del alojamiento construido en Níjar, en el paraje denominado Los Grillos, con una capacidad para 120 personas, financiado con cargo al Plan Vive 2020-2030 de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda. Un edificio que, como pusimos de relieve en informes anteriores, se preveía sirviera de alojamiento a las personas desalojadas del asentamiento el Walili en el año 2022 y que a la fecha de este informe sigue sin ponerse en uso. En este caso según nos indica el Ayuntamiento por no encontrar un gestor que lo asuma.

Igual sucede con el equipamiento construido en Lucena del Puerto, con 36 plazas. que una vez construido, con cargo a la línea 6 de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, tampoco puede ser puesto en funcionamiento por las mismas razones antes apuntadas.

Una cuestión que requerirá que las administraciones busquen fórmulas que permitan asumir a los ayuntamientos la gestión directa hasta tanto sea viable que un operador externo pueda asumirla a través de los procedimientos establecidos.

Igualmente hemos conocido las **dificultades para el desalojo voluntario de chabolas una vez construidos equipamientos para esta finalidad con financiación pública.**

Es el caso del alojamiento construido en Lepe con las subvenciones de la línea 6 de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, en funcionamiento desde el mes de mayo a través de la gestión de la Fundación SAMU. Con una capacidad para 152 personas, repartido en 38 habitaciones compartidas, se pretende que sea un recurso de paso para los usuarios de servicios que cuenten con un alojamiento definitivo.

Hemos tenido conocimiento de que no llega a tener una ocupación total, dado que no hay personas voluntarias que opten por trasladarse al mismo. Siguen residiendo en los asentamientos y no se quieren trasladar a estas instalaciones.

Una dificultad que también reflejamos en informes anteriores, en ese caso en relación al equipamiento construido por la Asociación Asnuci, a través de crowdfunding y que tras la campaña quedaban camas vacías. Todo ello a pesar de que en ambos casos el precio de referencia era de 5 euros la noche.

### 4.- Necesidad de que se apruebe el Plan EASEN, que permita a la Junta de Andalucía contar con una estrategia global y territorial para abordar la eliminación de los asentamientos.

Un documento que, respetando la autonomía local, genere sinergias para involucrar a todos los agentes implicados (administraciones, tercer sector, empresariado, migrantes) en la implementación de este Plan y en su seguimiento.

En julio de 2023, el Consejo de Gobierno aprobó la formulación del primer Plan Estratégico para la erradicación de asentamientos informales e infraviviendas y la inclusión social de personas residentes en zonas agrícolas de Andalucía conformados por población migrante.

El I Plan EASEN tiene como objetivo diseñar propuestas y coordinar a las distintas administraciones públicas para la integración residencial y sociolaboral de las personas que residen en dichos asentamientos. Durante 2024, se tiene constancia de que desde el gobierno autonómico se ha estado trabajando con el diseño de este Plan, habiendo convocado distintos grupos de trabajo para determinar el contenido del mismo.

Y puesto que se contempla que cada Ayuntamiento debe redactar también un Plan Local que contenga los elementos necesarios para abordar esta realidad, es prioritario que se concluya y apruebe definitivamente el I Plan EASEN como marco de referencia para el resto de agentes intervinientes y se refuercen las líneas de colaboración con el Estado para que con una colaboración leal y productiva se implementen buenas prácticas que sirvan de referencia en casos similares.



## 2.1.4.2.1.4.3.2. Asentamientos chabolistas de población gitana

Como decíamos en un inicio, en pueblos de Andalucía siguen existiendo poblados gitanos que bien han sido construidos con materiales de mala calidad en terrenos no urbanizados, bien se han agrupado entorno a alguna cortijada o edificación ya existente.

A modo de ejemplo, haremos referencia al denominado asentamiento “Las casillas” situado en la vía de Torre del Mar, en el municipio de Vélez Málaga (Málaga), donde residen familias de etnia gitana, conformadas por una población muy joven con numerosos menores. Según la información de la que disponemos, estas familias residen en un entorno carente de servicios urbanos, en infraviviendas, sin servicios básicos, ni condiciones de habitabilidad, espacios no adecuados para la vida de las personas donde además hay un buen número de menores.

Una situación que propició la apertura de la [queja de oficio 23/7319](#) en la que se solicitaba al ayuntamiento información acerca de los proyectos de intervención que se estaban haciendo para atender las necesidades de estas personas, así como las actuaciones de coordinación con otras administraciones para eliminar las condiciones de infravivienda.

En el informe recibido en 2024 manifiestan que, en el poblado residen 35 unidades familiares, con una red de apoyo considerable, compuestas por 118 personas de las cuales 57 son menores de edad, ninguno de ellos declarado en riesgo y 6 personas con discapacidad reconocida. Y que se les atiende con todos los recursos disponibles de carácter individual y familiar adecuados a cada familia. Si bien también nos transmitía que estas son las actuaciones que se pueden implementar hasta tanto *“no se desarrollen actuaciones globales e integrales encaminadas al único propósito de la eliminación del asentamiento y realojo de sus habitantes, que incluyan todos los operadores que intervienen en el núcleo (... salud, educación, vivienda pública)”*

Y dado que nos transmitían desde el Ayuntamiento que tras recibir la actuación de oficio, se estaban llevando a cabo *“contactos con los diferentes agentes que pudieran estar implicados en una solución definitiva para el núcleo (diferentes consejerías y entidades del sector público de la Administración Autonómica, entidades del tercer sector, propietarios en los que se encuentran los terrenos, etc)”* y que se han mantenido algunas reuniones con profesionales y directivos de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), orientadas a encontrar soluciones habitacionales, dentro del parque público de viviendas que esta entidad tiene en el municipio y en coordinación con el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida”, y no habiendo tenido resultado satisfactorio, se habían programado otros encuentros entre el Alcalde y AVRA en Málaga para retomar esta cuestión.

Otra de las cuestiones que se ha tratado en este año 2024, es la situación en la que están un grupo de familias, gitanas rumanas, residentes junto a instalaciones de un cortijo de Jun (Granada), de que ya en 2023 nos informaba Médicos del Mundo en Granada en la queja 23/7559, de que carecían de agua potable, retrasándose la ejecución de una conducción de agua, una cuestión que fue solventada por la Delegación Territorial de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda y aprobado en sesión plenaria el 23 de mayo de 2022.

Tras este acuerdo, considerando esta Defensoría que se había solucionado el problema, con posterioridad nos informa la entidad de que no se habían iniciado las obras, siendo imprescindible, debido a la situación de especial vulnerabilidad y total desprotección a la que se enfrentaban las personas allí asentadas.

Tras las consideraciones legales pertinentes, se dictó Resolución con el recordatorio del deber legal de *“hacer efectivo lo resuelto por el Pleno Extraordinario Municipal celebrado el 23 de mayo de 2022 y, por ende, se proceda a la dotación de un punto de abastecimiento de agua potable para los asentamientos ubicados en Casería de Castril, con la ejecución de las obras e instalaciones acordadas y planificadas en la mencionada sesión plenaria de la corporación municipal de Jun”, y Recomendando que “mientras se realizan las obras, se mantengan los depósitos de agua que se venían realizando con anterioridad para garantizar que la población que vive en el citado asentamiento tenga acceso a agua potable, previéndose la adopción de medidas para garantizar las necesidades en previsión de la cercanía temporal del período estival, con la previsión de altas temperaturas que agravaría la situación de las personas afectadas, que como conoce son personas vulnerables”.*

Una resolución de la que discrepaba el ayuntamiento dado que no consideraba ajustadas las soluciones a las normativa en vigor y que tras la reunión mantenida con representantes de esta corporación el pasado mes de octubre, se acordó



que debían contestar a la resolución enviada, fundamentando la aceptación o no de la misma, acompañada en su caso de la documentación oportuna.

Y dado que nos transmitían en la reunión mantenida que ese ayuntamiento estaba comprometido con mejorar la situación de estas personas, enviarían una propuesta de intervención con las actuaciones necesarias para ese objetivo, incluyendo propuestas de índole residencial que habían de ser consensuadas con otros municipios del entorno, dado que nos informan que en Jun no hay viviendas disponibles para familias vulnerables y con entidades del Tercer Sector que conozca esta realidad.

## 2.1.4.2.1.5. Servicios Sociales Comunitarios (SSSSCC), piedra angular para favorecer la inclusión de las personas más desprotegidas

Considera esta Defensoría el papel fundamental de los Servicios Sociales Comunitarios, conocedores de las desigualdades que existen en cada municipio y que por lo tanto se configuran como una piedra angular para favorecer la inclusión de las personas más desprotegidas.

Unos servicios, que tal y como se expone en el preámbulo de la [Ley andaluza 9/2016 de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía](#), están “configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promover la cohesión social y la solidaridad”.

En este años 2024 se han recibido numerosas quejas en las que de forma directa o indirecta se pedía la intervención de los Servicios Sociales Comunitarios, habiéndose detectado disfunciones que han requerido de una mayor información por parte de esta Defensoría, a través de peticiones de informes en las quejas recibidas.

Muchos de estos escritos están referidos a las **solicitudes de cita, sin ser atendidas con la premura que se requiere, siendo esta situación una de las cuestiones más reiteradas en las quejas recibidas.**

En otras ocasiones, concurre la imposibilidad de recibir atención sin cita previa. Es el caso de la queja 23/7590 en la que nos indicaban que estaba intentando conseguir cita previa con los SSSSCC del distrito de Nervión, sin que hubiese podido obtenerla a la fecha de la interposición de la queja. Relataba igualmente que no lo atendieron con posterioridad de forma presencial por no tener cita previa, impidiéndole poner hoja de reclamaciones en ese momento y no siendo contestada la que finalmente consiguió enviar al Ayuntamiento.

Tras analizar el contenido del informe se dictó [Resolución](#) en la que se recomendaba que se dotara al centro del personal necesario que garantice la detección e intervención temprana por parte de los/as profesionales, eliminando las dilaciones indebidas e injustificadas entre la solicitud de cita previa y la obtención de la misma, además de articular los medios necesarios para garantizar la atención presencial sin necesidad de cita previa, al menos en una franja horaria.

En lo relativo a las hojas de reclamaciones, que se informe a la ciudadanía de todas las posibilidades que tienen a la hora de interponer las mismas (vía online, telefónicamente, por escrito, correo electrónico, etc.), poniendo en su conocimiento la posibilidad de presentarlas ante los distintos Registros Municipales, indicándoles, en su caso, el más cercado a su domicilio, así como que se resuelvan en plazo.

Una resolución que ha sido aceptada por el Ayuntamiento, trasladándonos que el proceso de estabilización de plantilla había incidido en la cobertura de puestos, una situación que ya estaba resuelta en ese centro, y con respecto a las indicaciones para que se atiendan a las personas directamente sin cita, indicaban que esa es la forma en la que se trabaja, dando prioridad a las urgencias tanto telefónicas como presenciales o a través de los desplazamientos a los domicilios.

Igualmente se indicaba que se había recordado a todos los centros de SSSS que se informara a la ciudadanía sobre cómo registrar una queja u hojas de reclamaciones, y los centros más cercanos para ello.

Una atención que es primordial dado que son muchas las personas que dicen necesitar cita urgente para pedir ayudas de emergencia dado que no pueden pagar el alquiler y temen ser desahuciados (queja 23/6148) o quienes no pueden pagar recibos de suministros básicos, por disponer de rentas muy escasas. Situaciones como los de la queja 24/0514 en



la que a pesar de trasladarnos los Servicios Sociales que atienden con ayudas puntuales, manifiestan los/as promotores de las quejas que siguen necesitando ayudas, dada la precaria situación que tienen.

Es también recurrente las **quejas relacionadas con la disconformidad con la atención social que reciben**, llegando a solicitar el cambio de profesional. Una situación que es recurrente en varios centros de servicios sociales de distintos municipios, en muchas ocasiones ocasionada esta disconformidad por las situaciones de extrema vulnerabilidad que sufren las personas que se encuentran en situaciones muy extremas.

Tras ponerse de manifiesto la importancia de los Servicios Sociales Comunitarios y una vez recabada la información de los distintos ayuntamientos tras la petición de informe en las quejas recibidas, y teniendo en cuenta lo manifestado en las reuniones mantenidas con los equipos sociales de las comarcas visitadas se ha considerado oportuno dirigirnos a los municipios de más de 20.000 habitantes de Andalucía, y Diputaciones Provinciales, en relación a los de menor población, **interesándonos, entre otras cuestiones, por la conformación de los equipos profesionales y perfiles profesionales de los centros, ratios de población a la que atienden, protocolos de actuación para la atención de las situaciones de emergencia y la gestión de la cita previa, como modelo de atención.**

Y dada las características de las personas atendidas, solicitábamos información acerca de la **coordinación con el resto de recursos públicos** que gestionen otras Administraciones que permita mejorar la atención a la ciudadanía, adoptando una perspectiva integrada que permita avanzar en la inclusión de estas personas.

Todo ello conlleva que los ayuntamientos dispongan de un Plan Municipal de Servicios Sociales que les permita vertebrar este tipo de actuaciones de manera transparente para la ciudadanía, encaminado al desarrollo de objetivos locales que promuevan la cohesión social de cada municipio, contando con unas fuentes de financiación estables.

Las quejas de oficio de referencia son: Almería: [24/5663](#), Cádiz: [24/5664](#), Sevilla: 24/7528, Huelva: 24/9183, Córdoba: 24/9184, Málaga: 24/9185, Granada: 24/9186 y Jaén 24/9187.

Consideramos imprescindible que estos centros estén dotados de los recursos humanos necesarios y las protocolos de gestión que posibiliten a sus profesionales enfrentarse a las distintas problemáticas con las herramientas necesarias.

## 2.1.4.2.2.1.2. Las ayudas a la rehabilitación del parque residencial

Encontramos también **dificultades para poder gestionar las subvenciones del alquiler en determinados edificios de ámbitos declarados Área de Rehabilitación Integral**. Es el caso de lo ocurrido en la **barriada de la Asunción en Jerez (Cádiz)**, que al amparo de la Orden de 27 de marzo de 2020, se suscribió un convenio de colaboración entre la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, y el Ayuntamiento como entidad colaboradora, para regular las condiciones y obligaciones de las partes.

La ausencia de apoyo de las administraciones a las comunidades de propietarios solicitantes de subvenciones, desde el inicio de la actuación, ha propiciado que años después se quedaran parte de estos edificios sin rehabilitar, dado la sucesión de empresas que fueron pasando sin concluir las obras previstas en los proyectos.

Una problemática, que no solo no se ha solucionado en este año 2024, sino que algunas comunidades han tenido que acudir a los tribunales para dirimir las responsabilidades que corresponda, con la repercusión económica que esto conlleva en unas economías precarias (queja 23/5576).



## 2.1.4.2.3.1.1. El empadronamiento, una obligación que abre la puerta a derechos

Conforme se establece el artículo 15 de la [Ley de Bases de Régimen Local](#), “toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente”.

Así, **estar empadronado es uno de los requisitos para el acceso a derechos y prestaciones** como la sanidad, la educación o para solicitar determinadas ayudas económicas, como la Rmisa. Para las personas migrantes, el padrón se requiere también para determinar a quién corresponde la elaboración y entrega del informe de inserción social.

Por lo tanto, ha de ser correlativo que frente a una obligación de las personas exista otra de la administración de proceder al empadronamiento, siempre que se documente que efectivamente sí reside en el domicilio indicado.

Los principales problemas que nos traslada la ciudadanía respecto al empadronamiento, están relacionados con **la interpretación que hacen algunos ayuntamientos de las normas que regulan la gestión del Padrón, que no se corresponde con las obligaciones que la Ley les otorga, perjudicando los derechos de las personas migrantes**.

Es el caso del promotor de la queja 24/1061, colombiano, que reside en una vivienda de la abuela de su esposa, de la que no tienen documentación, y que necesitando empadronarse, ha aportando la factura del suministro eléctrico. El Ayuntamiento le ha requerido autorización y documento de identidad de la titular de la mencionada factura, sin que le conste que se hubiera realizado ningún otro acto de trámite para verificar que efectivamente residen en el domicilio reseñado.

Todo ello, a pesar de las [Instrucciones](#) técnicas de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local a los Ayuntamientos sobre actuaciones del padrón municipal.

Una situación que ha sido objeto de [Resolución](#) habiendo requerido al ayuntamiento que siguiendo las indicaciones de la normativa de referencia, y en concreto el apartado 2.3 de la Resolución de 17 de febrero de 2020, se gire visita de la Policía local y verificada la efectiva residencia del interesado en la dirección indicada, tramite su alta en el padrón municipal. Una resolución que ha sido aceptada por el Ayuntamiento, procediéndose al empadronado de su promotor. .

Si bien, cada vez es mayor el número de ayuntamientos que acatan la normativa antes referida, **sigue sin resolverse muchas de las solicitudes de empadronamiento de quien vive en chabolas, siendo en muchas ocasiones trabajadores del campo**. Así se deduce de los datos aportados en las quejas recibidas y de las manifestaciones de asociaciones del tercer sector que trabajan con esta población.

Tal y como consta en la Instrucción del INE de referencia, **“las infraviviendas (chabolas, caravanas, cuevas, etc. e incluso ausencia total de techo) pueden y deben figurar como domicilios válidos en el Padrón”**, más cuando en estos casos se cuenta con la geolocalización.

En este sentido, se recibieron varios escritos en los que nos relataban que se había solicitado al Ayuntamiento de Lucena del Puerto el empadronamiento en las chabolas en las que residían en los asentamientos de su municipio, sin que en unos casos se hubiesen resuelto los expedientes.

Unos expedientes que se agruparon en la queja 24/4217, y que tras relacionar la documentación que fue aportada al expediente de empadronamiento, en la que se constataba su permanencia en el municipio durante años y la georeferencias de la chabola en cuestión, y no siendo por tanto un empadronamiento inclusivo, se dictó [Resolución](#) de alcance general, recomendando que se tramiten los expedientes de empadronamiento en los plazos legalmente previstos y que en su caso se reconozca y declare la fecha de efecto desde la presentación de la solicitud en el Ayuntamiento.

Igualmente se recomendó que, dada la habitualidad en la residencia de las personas que, ocupando los asentamientos chabolistas de su municipio solicitan el alta en el padrón, se articulen los mecanismos que consideren oportunos para verificar la residencia de los solicitantes de empadronamiento y en su caso procedan a la inscripción padronal. Y que, dado que estas personas suelen ser trabajadoras del campo, se deberá de adoptar las medidas oportunas para que en caso de girar visita al lugar indicado, ésta sea compatible con su actividad laboral.





Se consideró también incluir en la resolución, que para dar cumplimiento al mandato del art. 17 de la LRBL procedan a la actualización del censo de las personas que residen de forma continuada en los asentamientos de su término municipal tal y como se recoge en el apartado 5.1.3.2 en el que se indica que “*Los Ayuntamientos declararán de oficio la inscripción en su Padrón como vecinos a las personas que vivan habitualmente en su término municipal y no figuren inscritas en el mismo, al amparo del artículo 73 del Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales*”.

Hacer también mención a la queja 24/6047, también referida a una **solicitud de empadronamiento en una chabola de Lucena del Puerto, que se requería de urgencia, dado que era necesario para la tramitación de la autorización de residencia por razones humanitarias**, al padecer una enfermedad grave y que según se informa por el Servicio Andaluz de Salud, desconocen “*si el tratamiento que está precisando puede ser llevado a cabo en su país de origen, aunque probablemente no*”.

Una tramitación que, a pesar de lo sensible de su situación, se estaba dilatando pues se había requerido un informe de los Servicios Sociales Comunitarios, sin que se hubiese emitido. Un trámite que no procedía dado que no se había solicitado el empadronamiento ficticio, sino el empadronamiento en una chabola debidamente referenciada.

Y puesto que este informe no se considera preceptivo y no constando que se hubiese aportado informes de la Policía Local o Guardería Rural para verificar la realidad del empadronamiento, tal y como nos indicaron que procedían en otros expedientes de queja, se dictó Resolución para su empadronamiento de forma urgente y preferente. Habiendo transcurrido más de un mes sin recibir respuesta a estas recomendaciones, y considerando que Lucena del Puerto es un municipio que es asistido jurídicamente por la Diputación Provincial de Huelva, nos desplazamos para mantener una reunión con responsables municipales a los efectos de transmitirles el posicionamiento de esta Defensoría con respecto a las obligaciones que tiene su ayuntamiento respecto a la gestión del Padrón.

Tras, esa reunión se ha recibido contestación del ayuntamiento, aceptando las recomendaciones de empadronamiento en los estrictos términos de las mismas, “*ordenando la tramitación administrativa de los expedientes que le correspondan a los empleados del padrón municipal*”, lo que implica que al tener algunas de las recomendaciones un alcance general, se proceda a empadronar a quienes residen de forma efectiva en las chabolas de los asentamientos, pudiendo realizar los actos de trámite necesarios para documentar esta realidad, en el caso de que así lo consideren necesario.

Desde esta Defensoría se pone en valor, esta decisión de la alcaldía, que ha puesto a las personas en el centro de su atención, considerando la especial relevancia del empadronamiento para la inclusión de las personas migrantes.

Y por último, reseñamos también la queja 24/1073 en la que la promotora de la queja, tras contraer matrimonio, solicita el cambio de domicilio al Ayuntamiento de Los Marines (Huelva), al residir junto a su marido en la vivienda de la que éste es copropietario junto a su ex mujer. Se le requiere para que aporte al expediente documentación referida a la titularidad de la vivienda, sin realizar otros actos de trámite para tal finalidad.

Considerando esta Defensoría que es una documentación que no ha de ser necesaria, dado que constituye el domicilio conyugal de la pareja, se dicta Resolución [Resolución bopa] entre otras cuestiones, que se “**tramite el alta de inscripción de la persona interesada** conforme lo previsto en el apartado 2.3 que trata de la “Documentación acreditativa del domicilio de residencia” sin requerir a las personas solicitantes la documentación complementaria referida a la titularidad de la vivienda, pudiendo comprobar por otros medios si reside de manera efectiva en el domicilio indicado”.

Una resolución que ha sido rechazada por el ayuntamiento, fundamentada en que la cotitular de la vivienda en la que reside junto a su marido no da su consentimiento para el empadronamiento. Una autorización que no es necesaria para proceder al cambio de domicilio, conforme se le ha expuesto en los fundamentos jurídicos de la resolución.

## 2.1.4.2.3.1.2. Situaciones de discriminación hacia la población migrante

...

Por otra parte, a través de la queja 24/7432 se ha podido constatar cómo **los discursos xenófobos y racistas pueden llegar a calar en pueblos con una tradición acogedora, que además necesitan a personas migrantes para el sosten de su economía**.





Es el caso del escrito remitido por una Plataforma ciudadana de vecinos de Almonte, que solicitan la intervención de este Comisionado por el aumento de la delincuencia en su localidad. Adjuntan a su escrito de queja, el documento que han presentado en ese ayuntamiento el pasado 24 de agosto en el que requerían su atención, dada la inseguridad en la que se encuentran las calles y espacios públicos, como consecuencia de la población inmigrante. Una situación que dicen “es insostenible”, aludiendo a prácticas delictivas que presuntamente se achacan a estas personas de origen extranjero.

Tras analizar la información aportada, se constataba cómo a través de las redes sociales de este movimiento, se comparten fotos con referencias explícitas en las que vinculan la inmigración a “reyertas, ocupaciones ilegales, vandalismo, agresiones, robos, etc...”.

Si bien, esta queja se concretaba en la reivindicación de los vecinos para que se dote a Almonte con más efectivos de la Guardia Civil, preocupa a esta Defensoría el abordaje que de esta cuestión se esté llevando a cabo desde el Equipo de Gobierno ya que, entendemos que afecta a la convivencia pacífica en Almonte.

Un municipio, que en el contexto de la [queja de oficio 22/4935](#), había aportado documentación sobre las numerosas actuaciones que realizaban para favorecer la inclusión de la población migrante en su localidad. Un municipio con casi el 30% de personas que han llegado a trabajar como consecuencia de los nichos laborales que tienen los distintos sectores productivos de la localidad, principalmente el agrícola, y que necesita de mano de obra extranjera para mantener sus niveles de productividad.

A este respecto, nos informaban desde el Ayuntamiento, que si bien la mencionada plataforma no había registrado ninguna petición, tampoco le constaba los actos delictivos que se mencionaba en el mismo, sin que en la Junta Local de Seguridad tengan constancia de ello. Adjuntaban el informe de la Comisión de Integración, constituida para elaborar y desarrollar un programa de intervención que permita mejorar la integración de las comunidades de inmigrantes en la dinámica del municipio, a través de unos objetivos específicos que faciliten su incorporación social,

Una comisión de carácter permanente que, integrada por los distintas áreas del ayuntamiento, junto a entidades del tercer sector, se reúne periódicamente para planificar actuaciones coherentes con sus objetivos.

Una buena práctica que, considera esta Defensoría relevante para luchar contra esas “malas praxis” que siembran incertidumbre y miedos infundados a la ciudadanía de pueblos y ciudades andaluzas, donde la inmigración ha de verse como una oportunidad y no como un riesgo.

Y por último destacar **la importancia que tiene la formación en valores, de quienes trabajan en las administraciones, para sensibilizar a estos servidores públicos de la necesidad de prestar sus servicios a las personas migrantes, sin extralimitar sus funciones más allá de aquellas que tienen encomendadas.**

Es el caso de la queja 24/2308, en la que se constataba cómo desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Linares, en un expediente de Inscripción de Pareja de Hecho donde uno de ellos era migrante, se solicitó informe a la Comisaría de la Policía Nacional de Linares sobre la situación administrativa, no siendo un requisito necesario para el trámite que había de dar el Ayuntamiento al mencionado expediente. Una cuestión que ha provocado la apertura de un expediente de expulsión, con el perjuicio que ello conlleva a esta pareja.

Siendo la intervención pública mínima, uno de los principios rectores de la exposición de motivos de la [Ley 5/2002, de 16 de diciembre, de Parejas de Hecho](#), considera esta Defensoría que el trámite dado desde el Ayuntamiento a este expedientes de inscripción de parejas de hecho es discriminatorio.

Unos comportamientos que son contrarios a los recogidos en la [Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social](#), recogiendo el artículo 23 que, “a los efectos de esta Ley, representa discriminación todo acto que, directa o indirectamente, conlleve una distinción, exclusión, restricción o preferencia contra un extranjero basada en la raza, el color, la ascendencia o el origen nacional o étnico, las convicciones y prácticas religiosas, y que tenga como fin o efecto destruir o limitar el reconocimiento o el ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y de las libertades fundamentales en el campo político, económico, social o cultural”.

...



### 2.1.4.2.3.1.3. Repercusión del Reglamento de Extranjería en la regularización por arraigo

El abordaje de la regularización de las personas migrantes que residen en España y en nuestra comunidad autónoma es una preocupación constante de esta Defensoría, que considera necesario facilitar vías para obtener una documentación que les facilite la inclusión en la sociedad en la que han elegido incorporarse.

Y siendo conscientes en esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz de la importancia de la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales, que se podrá conceder a personas extranjeras que se hallen en España, o bien tengan vínculos familiares en España o estén integradas socialmente, se ha prestado una especial atención a las quejas presentadas por personas extranjeras en las que nos solicitaban ayuda ante las dificultades que encontraban para la tramitación de los informes de inserción social por los Ayuntamientos.

En tanto que, en la gestión de dichos expedientes observamos discrepancias en la interpretación de la normativa en vigor por parte de las administraciones locales, incidiendo en los intereses de las personas afectadas, se procedió a incoar ocho actuaciones de oficio dirigidas a los ayuntamientos andaluces de cada provincia con más de 20.000 habitantes, así como a las Diputaciones Provinciales, en referencia a los de menor población. Quejas 22/4841 Granada, 22/4934 Cádiz, 22/4935 Huelva, 22/4936 Almería, 22/4937 Jaén, 22/4938 Córdoba, 22/4939 Sevilla y 22/4940 Málaga.

Unas actuaciones cuyo objetivo era conocer, entre otras cuestiones, los criterios tenidos en cuenta para valorar la integración de los solicitantes, tomando especial interés en la documentación requerida para acreditar el tiempo de residencia en territorio español, los tiempos medios de respuesta para su elaboración, así como las dificultades con las que se encuentren las Corporaciones para emitir los mencionados informes.

Conforme al marco jurídico vigente en 2022 y siendo que, en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social ha prestado especial atención a los procedimientos de regularización administrativa por la vía del arraigo social regulados en el art. 31.3 de la LOEX, y teniendo en cuenta que, son elaborados desde los Servicios Sociales Comunitarios, **se permite a los ayuntamientos conocer a quienes han decidido asentarse y vincularse a su municipio, al mismo tiempo que tener conocimiento de sus circunstancias para adecuar las políticas públicas a la realidad existente, propiciando con ello una acogida real ya que se ha considerado la integración un proceso bidireccional inviable sin la participación e implicación de todos.**

Precisamos poner de relieve las principales cuestiones por las que nos interesábamos, entre las cuales se reseñan **los criterios tenidos en cuenta para valorar la integración de los solicitantes**, según la [Instrucción DGI/SGRJ/3/2011](#), sobre aplicación del Reglamento de la LO 4/2000 en materia de informe de arraigo.

Así, la Instrucción de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración sobre aplicación del reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, se indica, entre otras cuestiones, que *“De acuerdo con el art. 124.2.c), párrafo tercero, del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, el informe o la documentación acreditativa de la existencia de arraigo hará referencia al menos a los siguientes extremos: tiempo de permanencia del extranjero en su domicilio habitual, medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales.*

Siendo necesario llevar tres años de residencia continuada en España para **acreditar el tiempo de permanencia**, pese a las indicaciones antes expuestas, detectamos por parte de determinadas corporaciones, la exigencia de una carencia en el padrón municipal de las personas solicitantes del informe, como requisito sine qua non para su elaboración.

Y si bien, esta antigüedad en el padrón puede ser considerada como un criterio para valorar la integración de la persona interesada en el municipio en el que tiene establecido su domicilio habitual, las Entidades Locales no pueden ignorar el resto de aspectos establecidos en la legislación de aplicación para estimar la integración de los solicitantes en nuestro territorio como son la posibilidad de contar con vivienda y medios de vida, los vínculos con familiares residentes en España, y los esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales.

A este respecto de los informes recibidos, que no se ajustaban a la normativa en vigor, se detectó que se exigía requisitos no contemplados en la misma, como por ejemplo *“el empadronamiento en territorio español de tres años, pasaporte*



en vigor con 120 días máximo de salidas del país, un compromiso de contratación o, en caso de no tenerlo, un contrato de alquiler de vivienda”.

En relación al **plazo de emisión y notificación del informe de inserción social**, se ha de tener en cuenta el artículo 124.2 del Reglamento de Extranjería en el que se expone que “El informe de arraigo social, que deberá ser emitido y notificado al interesado en el **plazo** máximo de treinta días desde la fecha de la solicitud. Simultáneamente y por medios electrónicos, la Corporación Local deberá dar traslado del informe a la Oficina de Extranjería competente”.

Un plazo de resolución que será exigible desde la fecha de presentación de la solicitud en la Corporación, debiendo tramitarse la elaboración del mismo aunque la persona solicitante no reúna los requisitos establecidos en la legislación cuando registre su solicitud, ésto es, si en el momento de la petición no se acreditase la permanencia mínima de tres años no se dilatará la emisión del informe solicitado hasta que este período pueda completarse.

Ante estas situaciones se han emitido resoluciones, publicadas en la página web de esta Defensoría, en las que se recomendaba:

- Que para la valoración de la integración de las personas migrantes, en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica”, que son los medios económicos con los que cuente, los vínculos familiares con residente en España y el esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales, sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.
- Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

Se pone de relevancia la colaboración de los ayuntamientos con esta Defensoría, aportando la información solicitada, así como otras buenas prácticas de referencia y poniendo en valor la importancia de la gestión de estos informes. También la aceptación de las recomendaciones formuladas, con las que pretendemos contribuir a una mayor protección de los derechos de las personas migrantes.

**Tomando como ejemplo la queja dirigida a la provincia de Sevilla, 22/4839**, se pone de manifiesto que más del 70 por ciento de los Ayuntamientos cumplen con la normativa en vigor, teniendo en cuenta los criterios del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, así como las Instrucciones dictadas por la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. De la misma manera elaboran y notifican los informes en el plazo de los 30 días requeridos.

Ponemos también de manifiesto que las consideraciones realizadas respecto a las dificultades y aportaciones de mejora se tienen en cuenta por esta Defensoría para los distintos pronunciamientos que se emiten.

Y somos también conocedores del esfuerzo que se realiza por los/as profesionales de los centros de servicios sociales, responsables de la emisión de estos informes, que no disponiendo siempre del tiempo necesario, dada la deficiente conformación de los equipos en muchos centros, se esfuerzan por cumplir con los tiempos previstos en la normativa. Con ello se afianza la credibilidad de la ciudadanía en los servicios públicos, en un contexto de “buena administración”.

**La relevancia de la figura del arraigo** en la regularización administrativa de las personas migrantes que se encuentran en España, sin la correspondiente autorización de residencia y trabajo, queda constatada en la reforma del Reglamento de Es necesario también, poner de relevancia la publicación del [Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero](#), sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España y su integración social. Un reglamento que entrará en vigor el 20 de mayo de 2025 y que permitirá regularizar a unos 900.000 personas en tres años.

Esta nueva normativa gira en torno al principio de regularizar a las personas migrantes y de agilizar y facilitar los procedimientos de los trámites necesarios incluyéndose asimismo medidas de especial protección para colectivos vulnerables como las víctimas de violencia de género o de trata de seres humanos.

También hemos de tener en cuenta, el recurso interpuesto por organizaciones defensoras de los migrantes, del Reglamento de Extranjería, que plantean ante el Tribunal Supremo que no se ha tenido en cuenta los avances que figuraban



en un primer borrador, lo que ha supuesto un retroceso para determinadas situaciones dado que dejará en la ilegalidad a más de 20.000 personas.

Se centra en la restricción de derechos a los solicitantes de asilo, que quedan excluidos del cómputo del tiempo de arraigo; del sometimiento a familiares de españoles a condiciones y derechos peores que los familiares de ciudadanos de la Unión Europea; y con respecto a los derechos de los menores se plantea cambiar el sentido del silencio, debiendo de corresponder el “silencio presunto positivo”, para evitar que no queden en una “especie de limbo”.

Concluimos incidiendo en la consideración de la **inclusión social de la población migrante como una clave en el abordaje de los flujos migratorios** en acuerdos de ámbito internacional. Una cuestión que se contempla en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, que fija metas para superar las dificultades de estas personas para alcanzar los derechos que le son inherentes.

### 2.1.4.2.3.3. Pueblo gitano

...

Por su parte, el artículo 9 de la [Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía](#) recoge competencias de las corporaciones locales, relacionadas con la inclusión de la población más vulnerable y por lo tanto de las personas gitanas.

En este informe anual prestaremos una especial atención a aquellas medidas relacionadas con el acceso a la vivienda, la igualdad de género y las dirigidas a prevenir actuaciones de discriminación. Una información que pondremos en consonancia con algunas de las cuestiones puestas de manifiesto por el Relator [Especial de las Naciones Unidas sobre cuestiones de las minorías](#), Fernand de Varennes, tras su visita oficial a España en 2019, en la cual se desplazó a Sevilla, y que consideramos sigue siendo referente en la actualidad.

Teniendo en cuenta que en 2023 el Consejo de Gobierno acordó aprobar la formulación del II Plan Integral para la Inclusión de la Comunidad Gitana de Andalucía, esta Defensoría consideró necesario conocer el impacto de las medidas del I Plan Integral en los municipios de cada provincia que estaban contemplados en el mencionado documento programático. 23/8100 Almería, 23/8101 Málaga, 23/8099 Córdoba, 23/8098 Jaén, 23/8094 Huelva, 23/8095 Granada, 23/8096 Sevilla y 23/8097 Cádiz.

Unas quejas de oficio a través de las cuales los ayuntamientos requeridos han trasladado información referida a las actuaciones que se realizan, principalmente desde los Servicios Sociales Comunitarios, con pocas referencias a otras áreas que también tiene competencia en materias y que son decisivas para la inclusión social de estas personas.

Una de las cuestiones que llama la atención en los informes recibidos en las distintas quejas de oficio, es la **ausencia de datos segregados en función del grupo de población**, dado que nos trasladan que el Servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento (SIVA) no los recoge. Según nos informan es ésta una dificultad que dificulta aportar datos sobre los idoneidad de determinados programas en las personas gitanas.

En este sentido el Relator exponía que España, junto con algunos otros países, no recopila sistemáticamente datos desagregados, en este caso sobre las etnias, dificultándose así *“medir el impacto de las políticas y programas para quienes se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad o marginación, incluyendo a las minorías”*. Desde el punto de vista del Relator, *“así como del de la mayoría de los observadores internacionales, si no todos, es que los datos desglosados son indispensables para garantizar que las medidas positivas para abordar los problemas de derechos humanos, incluyendo las destinadas a las minorías, sean efectivas”*.

Así, considerando los distintos estudios que entidades gitanas comparten con esta Defensoría y la información aportada por los ayuntamientos en las quejas de oficio antes mencionadas, consideramos en esta Defensoría que **sería necesario implementar datos segregados** que permitiera diseñar, implementar y evaluar el impacto de los proyectos y programas dirigidas a mejorar las condiciones de vida de la población gitana.

En referencia a **las mejoras del alojamiento como elemento esencial para favorecer la inclusión social de las personas gitanas**, por la dificultad antes mencionada de no disponer de datos desagregados, en los distintos informes enviados en las quejas de oficio antes mencionadas, solo se hace mención a los principales barrios donde residen las familias gitanas, sin concretar el porcentaje de población que representan.



En las quejas a instancia de parte, se pone de manifiesto las dificultades para acceder a un alojamiento digno. Sus promotoras son normalmente mujeres gitanas, con hijos y nietos a cargo, que necesitan vivienda dado las condiciones de hacinamiento por residir en familias plurinucleares. En otras ocasiones nos escriben para solicitar nuestra intervención al estar pendiente de un desalojo de las viviendas que ocupan sin título, y tener abierto un expediente de desahucio administrativo por algún operador público. Manifiestan que por ser gitanas nadie les quiere alquilar. Una cuestión discriminatoria, donde interseccionan distintos factores entre los que se encuentra la falta de recursos económicos, generando desconfianza en los arrendadores.

También hemos conocido situaciones de extrema vulnerabilidad residencial, como es el caso de los **poblados chabolistas** que siguen existiendo en la actualidad y que hemos dado cuenta en este informe con anterioridad.

Nos referimos al asentamiento denominado Las Casillas en Torre del Mar, donde residen desde hace años familias con menores y otras personas mayores, sin condiciones algunas de habitabilidad. En la queja de oficio 23/7319, se está recabando información sobre las actuaciones que desde el Ayuntamiento de Vélez Málaga se están impulsando para la eliminación de estas chabolas.

Igual sucede con el asentamiento de familias gitanas rumanas en Jun, cuya situación fue puesta de manifiesto por Médicos del Mundo, aperturándose la queja 23/7559, que ha sido objeto de Resolución [Resolución bopa] relacionada con el abastecimiento de agua potable en un punto cercano.

Son situaciones, en las que los ayuntamientos deberán de impulsar y coordinar las actuaciones necesarias para favorecer la inclusión de estas familias, evitando estereotipos negativos hacia los gitanos.

...

En este sentido poner en valor la información aportada por el Ayuntamiento de Linares en la queja de oficio 23/8098 en la que nos informan de la publicación del libro "[La Población Gitana de Linares: situación actual y evolución durante las últimas décadas](#)" (1989-2009)". Un estudio socio-estadístico en el contexto de la población gitana de Andalucía, en la que participaron profesionales del extinguido Patronato de Bienestar Social, organismo autónomo del Ayuntamiento de Linares.

Por su parte, hace referencia a la participación de forma activa de distintas entidades del Tercer sector, entre ellas Fundación Secretariado Gitano, PARAJ y la Fundación FAKALI, en el Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas de Linares cuyo fin es la mejora de la calidad de vida y promoción de la participación de los ciudadanos que viven en zonas desfavorecidas, ámbitos donde reside la mayoría de las personas gitanas del municipio.

Informa igualmente que, con fecha de 25 de octubre de 2023, se comienza a trabajar en la elaboración del [Plan Local para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano](#), que apuesta por incluir la perspectiva inclusiva de la población gitana en los distintos ámbitos, dando especial relevancia a los perfiles en mayores condiciones de vulnerabilidad. Un Plan que se diseñará de forma participada con entidades, el movimiento asociativo gitano y representantes de la población gitana de la ciudad. Actuaciones todas ellas en consonancia con el Plan Integral para la Inclusión de la Población Comunidad Gitana de Andalucía.

Y para concluir hacer mención a la declaración que hace el Gobierno de España para [conmemorar en 2025 el Año del Pueblo Gitano](#). Así conmemorando que el pasado 12 de enero se cumplen 600 años del día en el que el pueblo gitano entró en la Península Ibérica, un 12 de enero de 1425, el Consejo de Ministros a aprobar una declaración institucional para reconocer y celebrar en este 2025 "la huella cultural, social y lingüística" que han aportado a nuestro país.

Se incluirán igualmente en esta Declaración las acciones que se han llevado a cabo en los últimos años para alcanzar esta meta, como la aprobación en 2022 de la [Ley Integral para la Igualdad de Trato y la No Discriminación](#) y la introducción en el Código Penal (en los artículos 22.4ª y 51) del antigitanismo como circunstancia agravante y como finalidad constitutiva de un delito de odio específico contra los gitanos y las gitanas. También la Ley de Empleo, aprobada en 2023, en la que se incorporó a las personas gitanas como colectivo de atención prioritaria.



## 2.1.5. Salud y bienestar

### 2.1.5.2.2. Atención primaria

...

Queda sin embargo inconcluso el proyecto de decreto por el que se establece el **régimen de acceso a puestos de difícil cobertura** de determinado personal estatutario del Servicio Andaluz de Salud, que se sometió a información pública en el último trimestre del año 2024, en concreto, por la [Resolución de 9 de octubre de 2024, de la Secretaría General Técnica, de la Consejería de Salud y Consumo](#).

Un proyecto que puede ser de gran utilidad para amparar el derecho a la protección de la salud de los andaluces y andaluzas que viven en las zonas con menor número de facultativos, como, entre otras, la Básica de Salud de Estepa, cuyos alcaldes nos trasladaron el pasado año las dificultades que atraviesan para poder contar con médicos de familia y pediatra en los Centros de Salud y Consultorios de los municipios que forman parte de la misma; del mismo modo que lo vienen haciendo los Alcaldes de los municipios incardinados en el Área de Gestión Sanitaria Zona Norte de Málaga, en particular los de las zonas básicas de Mollina y Campillos, acuciados por esta deficiencia.

Precisamente los últimos exponen la falta de facultativos de familia, con dilaciones en el acceso a consultas programadas y la constante variabilidad de profesionales, contraria a la confianza en que debe desenvolverse la relación médico-paciente, manifestando por ello su oposición al sistema de agilización de cita en 72 horas.

...

## 2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

### 2.2.1.2.1.2. Tributos locales

La Ley Reguladora de las Haciendas Locales diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo una relación de las distintas fuentes de financiación.

De entre todos los referidos recursos, destacan por su especial trascendencia los tributos propios, los cuales constituyen la fuente básica de financiación de dichas entidades.

Tal como referíamos en el apartado anterior, la Ley General Tributaria establece exigencias para la Administración tributaria tendentes a reforzar las garantías de los contribuyentes.

En este sentido, es principal la obligación de resolver expresamente en el plazo establecido. Así, junto con el mandato de carácter general que viene recogido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone que la «...Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación», encontramos en el ámbito sectorial tributario el artículo 103.1 de la Ley General Tributaria que establece lo siguiente: «La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa» y el 104.1 que determina que «El plazo máximo en que debe notificarse la resolución será el fijado por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, salvo que esté establecido por una norma con rango de ley o venga previsto en la normativa comunitaria europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de seis meses».





Pues bien, la demora en resolver en plazo es un tema recurrente cada año en las quejas que nos llegan a la Defensoría relativas a interposición de recursos, reclamaciones y solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Tras estas quejas suele encontrarse la falta de adecuación de los recursos humanos de las administraciones locales destinados a estas tareas, en relación con el volumen de expedientes gestionados.

Es pertinente subrayar que, el silencio administrativo debe entenderse como una medida excepcional de finalización de un expediente, pues sitúa a la ciudadanía en una posición vulnerable, ya que les impide conocer la voluntad administrativa con respecto a su solicitud y dificulta la posibilidad de revisar dicha respuesta. Son frecuentes las quejas en las que los ciudadanos expresan malestar por el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

Entre las diversas materias planteadas en las quejas recibidas sobre gestión de tributos locales a lo largo del año 2024, podemos referir las siguientes:

### 2.2.1.2.1. En relación con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

La gestión, liquidación y recaudación de este impuesto recae en el municipio del permiso de circulación del vehículo. Son frecuentes las quejas en las que el ciudadano solicita la exención en el impuesto y no obtiene respuesta. Un ejemplo concreto fue el caso de la queja [24/1217](#), donde el interesado manifestaba la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante el Ayuntamiento de Peligros contra la liquidación de un Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso estimándolo. Igualmente, la queja [23/6372](#) en la que la interesada solicitó la exención del IVTM ante la Diputación de Córdoba por tener reconocida una discapacidad, sin obtener respuesta. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso.

### 2.2.1.2.1.2. En relación al Impuesto de Bienes Inmuebles

Se producen quejas referentes a la gestión en la liquidación y recaudación del impuesto que llevan a cabo los ayuntamientos y diputaciones así como quejas referidas a la gestión de las bonificaciones fiscales establecidas en la Ley de Haciendas Locales. El artículo 74 regula bonificaciones facultativas, permitiendo a los ayuntamientos aplicar descuentos para familias numerosas y propiedades con sistemas de energía solar, sujetos a la regulación de una ordenanza fiscal. Así, en la queja [24/2388](#), el promotor denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María ante la solicitud de bonificación fiscal en el impuesto de Bienes Inmuebles por la instalación de placas solares. Tras nuestra intervención, la Administración respondió, concediendo la bonificación y reduciendo la cuota del IBI al interesado.

### 2.2.1.2.3.2. Transparencia, participación ciudadana y protección de datos

Según la Recomendación del Consejo de la OCDE **el Gobierno abierto es una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación** de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo.

Un acuerdo basado en el reconocimiento de que un “gobierno abierto es fundamental para generar confianza en los ciudadanos” y que “la participación de las partes interesadas mejora la rendición de cuentas gubernamental, favorece el empoderamiento e influencia de la ciudadanía en las decisiones, construye capacidad cívica, mejora la base empírica para la elaboración de políticas públicas, reduce los costos de implementación y explota redes más amplias para innovar en la elaboración de políticas públicas y en la prestación de servicios públicos”.

[El Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) considera los planes de Gobierno Abierto “políticas palanca” para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por su contribución al cumplimiento del ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas), al mismo tiempo que contribuye al cumplimiento del resto de objetivos. Políticas que aborden “cuellos de botella” específicos y se conviertan en los potenciales motores de desarrollo sostenible.





Así, **la transparencia, la participación y la rendición de cuentas deben convertirse en el eje básico de toda acción política.**

A este respecto, y en relación con la reticente falta de transparencia de las administraciones públicas, debemos decir que 2024 no ha constituido una excepción al respecto, ya que lamentablemente hemos seguido recibiendo numerosas quejas que denunciaban la negativa de alguna administración a facilitar la información solicitada por alguna persona o colectivo.

En realidad, lo más frecuente no es que se produzcan negativas expresas frente a una petición de acceso a información, sino que la práctica más habitual es **dar la callada por respuesta** ante la petición recibida.

Tampoco el cumplimiento de los deberes de publicidad activa parece ser el fuerte de nuestras administraciones que, con lamentable frecuencia, incumplen las obligaciones que a este respecto establece la [Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía](#).

No obstante, este ámbito de la transparencia es menos conocido por la ciudadanía, lo que hace que sean pocas las quejas recibidas al respecto. De hecho, este desconocimiento provoca que sea frecuente recibir quejas denunciando falta de respuesta de alguna administración frente a una petición de acceso a información, cuando lo cierto es que dicha información está debidamente publicada en los portales de transparencia de esa misma administración, cuestión desconocida para la persona denunciante.

Curiosamente, este tipo de situaciones tampoco suele ser resuelta de una forma adecuada por parte de la Administración, ya que, si contestan la petición recibida, es habitual que se limiten a indicar al solicitante que dicha información está ya publicada, sin facilitar, como deberían, el enlace correspondiente para poder acceder fácilmente a dicha información.

Y esta no es una cuestión baladí, ya que hemos podido comprobar que **los portales de transparencia de algunas administraciones resultan en bastantes ocasiones poco intuitivos y ofrecen la información de forma poco estructurada**, lo que dificulta la tarea de encontrar el dato o la información necesaria.

En relación con las quejas recibidas por problemas de falta de transparencia de alguna administración, ya sea por no responder a una solicitud de acceso a información o por no cumplir sus obligaciones de publicidad activa, hemos seguido en 2024 la misma guía que ya anunciamos en el pasado Informe Anual en cuanto a respetar el ámbito competencial del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (CTPDA)

Esto implica que han sido remitidas a dicho Consejo aquellas quejas que planteaban incumplimientos de la normativa de transparencia, siempre que entendiéramos que la cuestión planteada se encuadraba dentro de los requisitos establecidos por dicha normativa y era posible una intervención del CTPDA.

Hacemos esta precisión, por cuanto es frecuente la confusión entre la ciudadanía respecto de los **requisitos y límites del derecho de acceso a información**, empezando por conocer qué se entiende realmente por información sujeta al deber de transparencia, ya que con frecuencia se olvida que la información ha de tener existencia real y estar disponible documentalmente, no pudiéndose englobar en esta categoría aquellas peticiones que pretenden que la administración le facilite una información que debe ser elaborada previamente.

Cuando recibimos quejas que presentan estas carencias, la práctica habitual es no remitirlas al CTPDA, explicarle a la persona promotora las exigencias al respecto de la normativa de transparencia y ofrecernos, no obstante, para interesar de la administración concernida una respuesta a la petición cursada.

Tampoco remitimos al CTPDA aquellas quejas recibidas por incumplimientos del deber de información por parte de alguna administración cuando comprobamos que han pasado ya los **plazos para la interposición de una reclamación** ante el Consejo. Lo que ocurre con frecuencia cuando la petición de acceso es objeto de una respuesta expresa por parte de la administración, aun cuando la misma sea negativa o parcial. En esos casos, es frecuente que cuando la queja llega a esta Institución ya haya pasado el plazo de un mes para presentar reclamación ante el Consejo, fijado en el art. 24 de la [Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno](#), al que se remite la Ley 1/2014 de Transparencia de Andalucía.



De entre las quejas recibidas por este motivo en 2024, que fueron tramitadas por esta Institución, podemos destacar la queja 24/8368 en la que un vecino de un municipio gaditano quería que su Ayuntamiento le facilitara información sobre los requisitos exigibles para poder llevar a cabo una actividad denominada “equinoterapia”.

Esta queja es tramitada por esta Institución ya que la información a la que pretende acceder esta persona no está disponible como tal, sino que debe ser elaborada por el ayuntamiento. Entendemos que no sería competencia del CTPDA, pero sí de esta Institución, por cuanto consideramos que el vecino tiene derecho a que su Ayuntamiento le indique cuáles son los requisitos para llevar a cabo la actividad pretendida.

También fue objeto de tramitación por esta Institución la queja 24/2264, en la que se denunciaba la **falta de respuesta** de un Ayuntamiento a los escritos presentados denunciando irregularidades urbanísticas en un edificio de nueva construcción y solicitando la actuación disciplinaria del Ayuntamiento.

La queja fue admitida para obtener una respuesta del Ayuntamiento en relación a la denuncia urbanística recibida. No obstante, una vez recibido el informe del Ayuntamiento comunicando la apertura de un expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística hemos trasladado esta información al interesado, indicándole que cualquier negativa posterior del Ayuntamiento a facilitarle acceso a la información contenida en este expediente podría ser sustanciada ante el CTPDA.

Otra cuestión especialmente relacionada con la gobernanza de las Entidades Locales es la relativa al **fomento de la participación ciudadana en el gobierno municipal**, que constituye una de las grandes asignaturas pendientes de los ayuntamientos andaluces.

En este sentido, nos parece interesante destacar la queja 24/3839 en la que se denunciaba la falta de aprobación del reglamento de participación ciudadana por parte de un municipio sevillano, pese a exigirlo así la Ley de Autonomía Local de Andalucía ([Ley 5/2010](#)) en su disposición final Séptima, al disponer la obligatoriedad para todos los municipios andaluces de *“aprobar un reglamento de participación ciudadana que asegure los cauces y métodos de información y de participación de la ciudadanía en los programas y políticas públicas”*

Tras nuestra intervención, el Consistorio nos trasladó la voluntad municipal expresa de **aprobar el citado reglamento de participación ciudadana**, de manera consensuada, tras un trabajo común de todos los grupos políticos.

## 2.2.1.2.3.3. Transición digital

Esta Institución viene repitiendo desde hace ya varios años que **la transformación digital que está viviendo nuestra sociedad y también nuestra administración es un cambio positivo** que se va a traducir, sin la menor duda, en una mejora de nuestras condiciones de vida como ciudadanos y como administrados.

No obstante, también llevamos diciendo, hasta la saciedad, que **esta transición digital no beneficia por igual a todos las personas**, que existen personas y colectivos que afrontan desde una posición de desigualdad esta nueva realidad, ya que existen diversos factores que condicionan sus posibilidades reales de acceder a este nuevo mundo digital, como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Por todo ello, esta Institución viene asumiendo como un compromiso con la ciudadanía el tratar de garantizar que el progreso que supone la transformación digital sea una realidad para toda la sociedad. Que nadie se quede atrás en este camino. Que **la transición digital sea una transición justa**.

Y es en el marco de este compromiso que debe enmarcarse la queja [23/7738](#), iniciada de oficio y de la que dimos cumplida cuenta en el pasado Informe Anual. Su objetivo no era otro que trasladar a las administraciones andaluzas la necesidad de regular la cita previa como medio de acceso a los organismos y dependencias administrativas.

Su razón de ser es la necesidad de garantizar que todas las personas pueden acceder a las administraciones públicas sin necesidad de disponer de unos equipamientos o de unos conocimientos que le posibiliten la obtención de la cita previa, convertida tras la pandemia en el obligado santo y seña para poder ser atendido presencialmente por una administración pública.



A este fin trasladamos, tanto a la Junta de Andalucía como a los principales ayuntamientos andaluces la siguiente Resolución:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acuden a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Pues bien, habiéndose recibido respuesta de las Administraciones interpeladas en relación con la Resolución formulada durante 2024, podemos hacer una **valoración general positiva** de las mismas, considerando que la mayoría de dichas Administraciones aceptan el tenor de nuestra Resolución y se comprometen a darle debido cumplimiento.

A todas estas Administraciones le hemos expresado nuestro agradecimiento por la favorable acogida de nuestra Resolución.

En algunos casos las respuestas recibidas no permitían considerar totalmente aceptada la citada Resolución o introducían matices que hacían dudar de la plena aceptación de la misma. En esos casos, hemos instado a dichas Administraciones a asumir la totalidad de nuestra Sugerencia y/o le hemos aclarado los extremos de la misma.

En unos casos, ciertamente pocos, la respuesta recibida no ha sido favorable, desestimándose nuestra Resolución en base a diversas argumentaciones, principalmente asociadas a la consideración de que la cita previa constituye el mejor sistema para atender a las personas por parte de las Administraciones públicas, estimando que permitir la atención sin cita previa sería causa de disfunciones administrativas y de perjuicios para la ciudadanía.

## La concurrencia no competitiva debería ser la excepción frente a la regla de la selección de méritos o criterios de preferencia

Disconformes con estas explicaciones, hemos dirigido escritos a estas Administraciones rebatiendo sus argumentaciones, ratificándonos en el tenor de la Resolución dictada, e informándoles de que su negativa sería trasladada por esta Institución al Parlamento de Andalucía para su debido conocimiento.

Las Administraciones que se han mostrado disconformes con la Resolución dictada han sido las siguientes: Ayuntamiento de Utrera (Sevilla) y Ayuntamiento de El Ejido (Almería).

Por lo expuesto, hemos considerado oportuno proceder al [cierre](#) del presente expediente de queja, sin perjuicio de que esta Institución asuma el compromiso de permanecer vigilante para garantizar **que el acceso de la ciudadanía a las dependencias y organismos públicos se realiza sin más limitaciones que las estrictamente necesarias y anteponiendo los derechos e intereses de las personas a los de las propias Administraciones Públicas.**

Otro aspecto que viene suscitando la preocupación de esta Institución en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, es la referida a su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas.



Esta situación se está produciendo como consecuencia de la decisión de la Administración de la Junta de Andalucía de optar, para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo la selección de las mismas por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable. En primer lugar, porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia.

La razón aducida es que los posibles beneficiarios cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionados, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre los mismos. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos de concurrencia no competitiva es que los mismos resultan más fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la Administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que, además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por vía telemática y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma más ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado Bono alquiler joven; las ayudas para acceder al denominado bono carestía; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, en definitiva, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.

Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la Administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad**.

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes**.

Nos parece acertado que se prime la presentación telemática de las solicitudes, pero para garantizar los derechos de quienes tienen más dificultades para utilizar estas tecnologías, creemos necesario que se permita que dichas solicitudes se presenten durante un periodo de tiempo razonablemente amplio, ofreciendo durante todo ese tiempo **canales de ayuda para la presentación de las solicitudes**, tanto digitales, como telefónicos y presenciales.



Una vez concluido este periodo, y el correspondiente a las subsanaciones que resulten necesarias, debería procederse a la selección de las solicitudes utilizando para ello un **sistema que garantice la aleatoriedad y por tanto, la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que se hayan presentado a la convocatoria**.

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en la ciudadanía**. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. **La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos**.

## 2.2.3. Empleo público

### 2.2.3.2.5. Personas empleadas del ámbito local

Con respecto a los empleados y empleadas del ámbito local hemos atendido numerosas quejas de diversos temas tales como: policías locales, que plantean asuntos singulares relacionados con cuadros de turnos, movilidad entre ayuntamientos y comunidades autónomas, o pase a segunda actividad; procesos de estabilización, que continúan en tramitación y en los que se cuestiona el número de plazas ofertadas, la reserva de plazas para el cupo de discapacidad o la toma de posesión en más de una plaza; o disolución de mancomunidades, que con respecto al personal que prestaba servicios en ellas se dejan temas pendientes de atención.

A continuación, a modo de ejemplo, resaltamos las siguientes quejas:

Solicitud de **excedencia en plaza obtenida en proceso estabilización** en el Ayuntamiento de Sevilla. Sirva de ejemplo para ilustrar este epígrafe la queja 23/9040.

Un asunto que ha propiciado un número importante de quejas en este año 2024 ha sido la situación a la que se han tenido que enfrentar aquellas personas que siendo funcionarias de carrera en otro organismo, obtuvieron una plaza a través del proceso de estabilización en el Ayuntamiento de Sevilla.

Estas personas, con la intención de permanecer en su administración de origen, tras la publicación en el BOP de su nombramiento tramitaron ante el Ayuntamiento afectado solicitud de excedencia. Desde el servicio de Recursos Humanos del Ayuntamiento les informaron que no podían resolver su solicitud de excedencia por no ser viable en virtud de lo establecido en la disposición adicional 37 de la ley 5/2023 de Función Pública de la Junta de Andalucía.

Las personas afectadas muestran su total disconformidad con el posicionamiento que mantiene el Ayuntamiento debido a que *“se nos está aplicando una legislación (Ley 5/2023) que no estaba vigente en el momento en que se publicaron las bases que rigieron el proceso selectivo en el que participamos, vulnerándose la base nº 15, y, el principio constitucional de irretroactividad.”*

En aras a conocer la situación real del problema que se sometía a consideración de esta Defensoría nos dirigimos al Ayuntamiento de Sevilla, organismo éste al que solicitamos el preceptivo informe sobre el asunto planteado

Del informe recibido merece ser destacado lo siguiente:

*“El problema de fondo es estrictamente jurídico. Se trata de concretar si personas que han conseguido una plaza en el ayuntamiento de Sevilla en los procedimientos de estabilización tienen derecho a quedar en excedencia para seguir en otra plaza que puedan poseer en otra Administración. En definitiva, la norma sobre la que no coinciden los criterios de la Sra (...) del ayuntamiento de Sevilla es el apartado 2 de la disposición adicional trigésima séptima de la Ley 5/2023 de la Función Pública de Andalucía.”*

Como puede concluirse del contenido de dicho informe, la posición mantenida por el Ayuntamiento de Sevilla coincide exactamente con la que le fue trasladada a las afectadas por esta situación, insistiendo en la estricta aplicación de la disposición adicional 37.7 de la Ley de Función Pública de la Junta de Andalucía, que exige la permanencia en el pues-



to obtenido en el proceso de estabilización durante al menos dos años. De lo contrario se perdería la plaza obtenida, pasando al siguiente.

Las personas afectadas, en su totalidad, renunciaron a la plaza obtenida en el proceso de estabilización en el Ayuntamiento de Sevilla en favor de mantener su plaza en su administración de origen.

No obstante, reiteran que se les ha aplicado una normativa que no estaba vigente en el momento en el que se publicaron las bases del proceso selectivo en el que participaron, y por consiguiente no les era de aplicación, habiéndoles causado por este motivo un grave perjuicio e indefensión.

Es por ello, por lo que insisten ante esta Defensoría que vuelva a retomar su asunto teniendo en cuenta su posicionamiento.

En estos momentos, estamos pendiente de notificar nuestra Resolución.

**Demora en la ejecución de una Resolución de la Alcaldía** que reconoce el pago de cantidades económicas tras la finalización de la relación funcional.

En la queja [23/5343](#), la persona interesada solicitaba que esta Institución interviniese para que el Ayuntamiento al que había prestado sus servicios procediese al pago material de las cantidades que le había reconocido mediante Resolución de su Alcaldía.

Requerido al Ayuntamiento que ejecutara su propia resolución, durante la tramitación de la queja, respondía a esta Institución trasladándonos cada una de las órdenes que dirigía a su servicio de tesorería a fin de que procediese al pago, sin que éste llegara a efectuarlo ni se nos indicaran los motivos por los que no ejecutaba la resolución administrativa, por lo que se instó al Ayuntamiento a fin de que se iniciaran los trámites necesarios para incoar expediente disciplinario a las personas que estaban impidiendo la ejecución de la decisión municipal. En este sentido, le trasladamos el siguiente escrito:

*"Se ha recibido el 19 de octubre de 2023 nuevo Acuerdo de 5 de octubre de la Junta de Gobierno Local de ese Ayuntamiento de la Campana, cuyo contenido es el siguiente:*

*"Reiterar por tercera vez a la Tesorería municipal el abono de la cantidad adeudada a D. (xxxxx)".*

*Anteriormente, con fecha 31 de agosto de 2023, se nos trasladó otro Acuerdo de 3 de agosto de la Junta de Gobierno Local por el que, igualmente, reiteraba a la Tesorería municipal la ejecución de la orden de abono efectuada mediante Decreto de la Alcaldía 209/2023 de 16 de marzo, a favor de D. (xxxx), por importe de 357,18 euros.*

*Al respecto, el pasado día 6 de noviembre de 2023 el Sr. (xxx), promotor de la queja, se puso en contacto de nuevo con esta Institución dado que, después de ocho meses, aún no se le ha realizado el pago al que se refiere el Decreto de 16 marzo de 2023 y los acuerdos de reiteración a la Tesorería municipal para su ejecución de 3 de agosto de 2023 y de 5 de octubre de 2023, antes referidos.*

*A la vista de lo actuado y comunicado a esta Institución, observamos que esa alcaldía sitúa el incumplimiento de la orden de pago en el ámbito de la Tesorería municipal, sin que se nos indique una causa que justifique y ampare esta situación, pues no consta en la documentación que se nos ha remitido informe de la Tesorería que argumente el retraso del abono referido.*

*En este sentido, le recordamos que de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 21, punto 1:*

*"El Alcalde es el Presidente de la Corporación y ostenta las siguientes atribuciones:*

*a) Dirigir el gobierno y la administración municipal.*

*(...)*

*r) Ordenar la publicación, ejecución y hacer cumplir los acuerdos del Ayuntamiento".*





*Por ello, es necesario indicar a ese Ayuntamiento su deber de actuar para la consecución del cumplimiento de la orden de pago dada a la Tesorería municipal y, en su caso, promover las acciones necesarias para exigir la responsabilidad disciplinaria de aquellos empleados públicos que estuvieran impidiendo la ejecución de dicha orden”.*

Tras ello, se recibe informe del Ayuntamiento en el que se nos comunica que se ha efectuado el pago de la cantidad adeudada a la persona promotora de la queja, concluyendo de este modo nuestra intervención por haberse solucionado el asunto.

## 2.2.3.2.6. Otros ámbitos de interés

En este apartado nos vamos a referir a una cuestión que está provocando la recepción de muchas quejas en los últimos años y, especialmente, a lo largo de 2024. Se trata de las personas empleadas a través de una empresa del sector privado para la prestación de un servicio público. Las empresas empleadoras han sido adjudicatarias de un contrato de carácter administrativo en el marco de la Ley de Contratos del Sector Público y han de ejecutar el servicio en cuestión de acuerdo con el contrato y el pliego de prescripciones técnicas que rigen dicha contratación.

Las personas empleadas se quejan de que las condiciones laborales no son las idóneas y solicitan de esta Defensoría el análisis de la situación.

El ámbito de actuación de esta Institución, de acuerdo con el artículo 13 de su Ley reguladora, es la supervisión de la actividad de la Administración Autonómica, y por ello en estas quejas nuestro análisis se dirige a requerir de la administración que incorpore cláusulas sociales en sus contratos con las empresas adjudicatarias, que aborde pliegos de prescripciones técnicas que permitan y promuevan contratos laborales de calidad, y que vigile el cumplimiento de la normativa laboral correspondiente.

De las quejas recibidas, queremos subrayar las dos siguientes:

### - Auxiliares de ayuda a domicilio:

En este año 2024 un grupo de personas integrantes del colectivo de auxiliares de ayuda a domicilio de varios ayuntamientos andaluces han solicitado el amparo de este Comisionado debido a las condiciones de trabajo, en su opinión, injustas, precarias y no ajustadas a su convenio colectivo.

Explicaban las personas interesadas que son profesionales cualificadas que atienden a usuarios de todas las edades dependientes, con dificultades de movilidad muy graves y enfermedades mentales degenerativas en estadios avanzados, a los cuales atienden con la máxima profesionalidad y con la agilidad y necesidad de resolución que estas personas demandan.

Pese a ello, denuncian las interesadas que son un “colectivo invisible” al que no se le presta atención.

Explican que la empresa, no revisa su trabajo, ni se implica de manera profesional con las dificultades a las que se enfrentan diariamente, por lo que no entiende ni atiende nuestras necesidades.

Por otra parte, se quejan de que por parte de la Administración no delimitan cuales son sus funciones, de manera que los usuarios confunden la limpieza y el aseo del dependiente con la limpieza general de la vivienda.

Insisten en que, como consecuencia de que la administración no aclara al usuario las funciones que deberá hacer el auxiliar, los usuarios y familiares, demandan de este colectivo la realización de las tareas de la casa y no la ayuda en las actividades y tareas que deberán realizar en su vida cotidiana (baño, paseo, acompañamiento, ayudarles en sus tareas, reforzar su autonomía personal).

Otros de los problemas a los que se enfrenta este colectivo son los tiempos de desplazamiento entre una asistencia y otra, los horarios se solapan, de manera que tienen que ir moviendo ellas mismas los horarios, lo que provoca conflictos con los familiares y usuarios, algo a lo que al parecer la empresa es ajena.

Por último, denuncian la precariedad salarial. Circunstancia ésta que las desmotiva en su trabajo.



Hemos considerado procedente la admisión a trámite ante el Ayuntamiento correspondiente, al objeto de que tenga conocimiento de la situación que en general afecta a este colectivo, y preste su colaboración en el ámbito de las competencias que le son propias.

A la fecha de redacción de estas líneas estamos pendientes de recibir una respuesta a nuestra solicitud de información.

...

## 2.2.4. Movilidad y accesibilidad

### 2.2.4.1.2.1. Ordenación del tráfico

En materia de ordenación del tráfico se nos presentan cuestiones muy diversas, algunas relativas a la mejora de la señalización viaria en la ciudad consolidada y en particular sobre la **prohibición de parada y estacionamiento de autocaravanas** (quejas 24/2917; 24/4167; 24/3304; 24/3398 y 24/7831).

A este respecto tenemos que considerar la Instrucción de la Dirección General de Tráfico 2023/14 que entre sus consideraciones señala.

*“Una de las quejas que con mayor frecuencia se formulan ante esta Dirección General de Tráfico por los usuarios de autocaravanas es la prohibición de estacionamiento aplicable a estos vehículos en parte o en la totalidad de las vías urbanas que algunos ayuntamientos incorporan a sus ordenanzas”.*

Y continúa:

*“Por ello, a juicio de esta Dirección General de Tráfico es indiscutible que la exclusión de determinados usuarios debe ser necesariamente motivada y fundamentada en razones objetivas como pueden ser las dimensiones exteriores de un vehículo o su masa máxima autorizada, pero no por su criterio de construcción o utilización ni por razones subjetivas como pueden ser los posibles comportamientos incívicos de algunos usuarios tales como ruidos nocturnos, vertido de basura o de aguas usadas a la vía pública, monopolización del espacio público mediante la colocación de estructuras y enseres u otras situaciones de abuso contra las cuales las autoridades locales disponen de herramientas legales eficaces que deben ser utilizadas de forma no discriminatoria contra todos los infractores, ya sean usuarios de autocaravanas o de cualquier otro tipo de vehículo. **Las autocaravanas pueden, por tanto, efectuar las maniobras de parada y estacionamiento en las mismas condiciones y con las mismas limitaciones que cualquier otro vehículo**”.*

Entrando en las consideraciones reglamentarias abunda:

*“Dentro de los requisitos que el Reglamento General de Circulación exige para la realización de la maniobra de estacionamiento no está el abandono del vehículo por parte de los ocupantes del mismo, por lo que esta Dirección General de Tráfico considera que, mientras un vehículo cualquiera está correctamente estacionado, sin sobrepasar las marcas viales de delimitación de la zona de estacionamiento, ni la limitación temporal del mismo, si la hubiere, no es relevante el hecho de que sus ocupantes se encuentren en el interior del mismo. La autocaravana no es una excepción, bastando con que la actividad que pueda desarrollarse en su interior no trascienda al exterior mediante el despliegue de elementos que desborden el perímetro del vehículo, entendido dicho perímetro como la proyección en planta del vehículo, tales como tenderetes, toldos, dispositivos de nivelación, soportes de estabilización, etc, por lo que la presencia de ocupantes en el interior del vehículo es del todo irrelevante a efectos de considerar un vehículo como correctamente estacionado”.*

Así mismo se tendrán en cuenta las normativas autonómicas que se hayan aprobado en el caso de Andalucía.

**En la Comunidad Autónoma de Andalucía** el desarrollo de la regulación relativa al turismo itinerante se encuentra en el [Decreto 26/2018](#) de 23 de enero, de ordenación de los campamentos de turismo. Uno de los aspectos de mejora que establece el decreto actual es dar respuesta a los nuevos formatos de alojamiento en los campamentos turísticos, como



el turismo de autocaravanas. Concretamente, el decreto establece un nuevo grupo dentro de la categoría de alojamiento turístico de campamentos: áreas de pernocta de autocaravanas.

Al igual que sucede con otras normativas autonómicas, el Decreto 26/2018 en su artículo 1, punto 4, deja espacio para el comportamiento alternativo del turismo itinerante de acuerdo con la normativa de tráfico por la cual, no se considera acampado un vehículo-vivienda **si no realiza ningún tipo de extensión sobre el espacio ni en forma de emisiones sonoras o físicas, o interfiere de algún modo en el tráfico u otros aspectos urbanos:**

También estamos tramitando quejas en las que nos plantean cuestiones relativas a cortes de calle por instalaciones efímeras y/o por obras; travesías sin arcén y alumbrado que afectan a la seguridad de los peatones; solicitud de mejoras de seguridad vial; solicitud de peatonalización de calles; silencio municipal ante solicitud de regulación del tráfico a la entrada de colegio, etcétera.

### 2.2.4.1.2.3. Aparcamientos

Los asuntos relativos a estacionamientos son muy frecuentes, los aparcamientos en sus diferentes modalidades ocupan numerosos conflictos entre la ciudadanía con las actuaciones municipales, bien reclamando el ejercicio de la potestad sancionadora o bien solicitando mayor flexibilidad en el cumplimiento de la normativa (quejas 23/8274, [23/7149](#), 24/4174, [23/3248](#), [23/5202](#), [23/5579](#), 24/3666, 24/8438).

## 2.2.5. Políticas activas de empleo

### 2.2.5.2.1. Quejas referidas a la inclusión de colectivos desfavorecidos

...

#### 3. Denuncia referida al error acaecido en la formalización de un contrato laboral (queja 24/2768).

La promotora de esta queja fue seleccionada por el Ayuntamiento, tras la tramitación del correspondiente proceso, para ser contratada en el marco de un **Programa de Empleo y Formación**, se le notificó la resolución administrativa en la que se acordaba su contratación, así como que ésta se formalizaría en el plazo de un mes desde el momento de recibir dicha notificación. Posteriormente, en contra del sentir de la resolución notificada, se le comunica que no va a ser contratada por haberse recibido informe de la Delegación Provincial de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo en el que se indicaba que su titulación no correspondía a la que se requería en las normas del referido programa.

Consideramos que la actuación de la administración estuvo falta de destreza, generando expectativas equívocas en la persona interesada, pues la administración local responsable parece desconocer la normativa que regula el correspondiente programa de empleo y formación de la Comunidad Autónoma de Andalucía y las bases reguladoras para la concesión de las subvenciones públicas relativas a dicho programa. Así, primero el ayuntamiento no supo determinar adecuadamente si la titulación poseída era la adecuada; y segundo, obvió en su información a la interesada la necesidad de recabar, y obtener en sentido favorable, el previo informe preceptivo y vinculante de la Delegación Territorial competente de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo.

La Resolución dictada en la que se indicaba a la promotora de esta queja “que el contrato se formalizará en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la recepción de la correspondiente notificación”, determinó que ésta renunciara a una oferta de empleo en el ámbito de una bolsa de empleo pública que, además, conllevó que fuera sancionada para próximos llamamientos. Estimamos que la promotora de esta queja tendría derecho a ser indemnizada económicamente por los perjuicios ocasionados por el mal actuar de la administración.

#### 4. Expone su malestar por la **falta de transparencia en una convocatoria de contratación temporal** (queja 23/7692).



La persona promotora fue excluida, en base a su titulación, en un proceso para la contratación temporal de personas trabajadoras desempleadas agrarias en un Programa de Activación de Empleo Municipal iniciado por el Ayuntamiento de Pegalajar (Jaén). En las bases que ordenaban dicho proceso no se especificaba una titulación concreta como requisito para el acceso, por lo que su exclusión no estaba justificada. Constatamos una clara insuficiencia en el contenido de las bases que determinaron que la discrecionalidad técnica de la comisión de selección resultara excesiva; así como, deficitaria motivación de las decisiones que fue adoptando este órgano colegiado.

Por ello, esta Institución recomendó a dicho ayuntamiento que revisara el expediente tramitado en el proceso de selección convocado, adoptando y fundamentando las decisiones que, consecuentemente, procedieran. Asimismo, sugerimos que las futuras convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público se sustenten en un documento de bases concretas y suficientes para garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como los de publicidad y transparencia.

Además de dirigirnos al ayuntamiento, esta Defensoría consideró pertinente comunicar a la Diputación de Jaén lo sucedido y requerir su informe dentro de sus competencias de coordinación y apoyo a los municipios. Observamos que, si bien su actuación no merecía un concreto reproche, sí era necesario sugerirle que, en el ámbito de sus competencias, se analicen fórmulas de coordinación y cooperación para que los ayuntamientos participantes en los programas de activación del empleo sean conocedores de las garantías que han de ofrecer los procesos de selección de personal en el ámbito público y la importancia de que las bases reguladoras de los mismos faciliten el desarrollo de los procedimientos dotándolos de publicidad y transparencia en todas sus fases.

## 2.2.5.2.2. Quejas referidas a las actividades de formación para el empleo

Entre las denuncias recibidas durante el año 2024, destacamos la queja 23/6486 relativa a la necesidad de motivación de las puntuaciones otorgadas por los órganos calificadoros en **procesos de selección de personas** para la adjudicación de cursos de formación para el empleo.

La persona promotora de la queja nos exponía que presentó su candidatura a su ayuntamiento en un proceso de selección de alumnado para un programa de Formación y Empleo y, a la vista de la lista provisional de personas seleccionadas, formuló alegaciones y, posteriormente, un recurso que fue desestimado, centrándose su queja en que no se le había dado respuesta a la petición de que se le facilitaran sus puntuaciones desglosadas por cada uno de los apartados correspondientes a los criterios establecidos por dicho ayuntamiento para su valoración por el tribunal calificador, y nos señalaba que, al tratarse de conceptos muy subjetivos, le imposibilitan el poder conocer y, en su caso, recurrir la puntuación obtenida, lamentándose de falta de transparencia.

Constatado que las bases de la convocatoria preveía el desglose de baremación para cada criterio a valorar por el referido tribunal, se resolvió por esta Institución que la administración ha de estar a lo establecido en las bases de la convocatoria para la selección del alumnado, que obligan tanto a las personas aspirantes como al órgano de selección, así como que el órgano colegiado encargado de la valoración de las candidaturas tiene el deber de motivar su decisión calificadora, tal y como reiteradamente ha establecido la jurisprudencia.

Recomendamos al ayuntamiento que, el tribunal calificador designado para la convocatoria motivase y justificase su decisión, incorporando en el expediente de selección el correspondiente informe en el que se desglosara, de acuerdo a las bases de la convocatoria, las puntuaciones asignadas a las personas participantes y se facilitara a la persona interesada el desglose de su puntuación.

La queja concluyó aceptando el ayuntamiento la pretensión siendo, finalmente, seleccionada para la realización de la formación la persona promotora de esta queja.



## 2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

### 2.2.6.1. Introducción

Para cerrar este apartado introductorio de novedades regulatorias nos parece oportuno destacar la apertura de una [consulta pública](#), en diciembre de 2024, para la adopción de un **Reglamento de Servicios del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano en Andalucía**.

Entre los objetivos pretendidos con esta norma se señala que debe incluir cambios de diversa índole que permitan mejorar la regulación del ciclo integral del agua de uso urbano a partir de la experiencia de la aplicación del actual Reglamento de suministro domiciliario de agua y debe adaptarse a la evolución tecnológica acaecida en el periodo de vigencia de este.

Confiamos en que, por fin, pronto podamos contar con esta nueva norma que llevamos reclamando hace años y con la que podría darse cobertura a muchas de las situaciones en las que consideramos que las personas usuarias de estos servicios no están siendo adecuadamente protegidas o que podrían mejorar su grado de protección.

Esperamos así que puedan culminar los esfuerzos desarrollados para iniciar los trámites que habrían de llevar a la aprobación del nuevo Reglamento del Ciclo Integral del Agua, cuyo borrador fue presentado de manera pública en junio de 2018, a través de una jornada divulgativa y de participación en la que estuvo presente esta Institución.

Por lo que hace a las medidas adoptadas para atender situaciones de **exclusión financiera** y, en concreto, la que afecta a municipios rurales a causa del cierre de sucursales bancarias, en [BOJA](#) núm. 10, de 15 de enero de 2024, se publicaba la Orden de 8 de enero de 2024, de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia no competitiva, destinadas a entidades locales andaluzas en riesgo de exclusión financiera, para sufragar los gastos de instalación y de funcionamiento de cajeros automáticos.

Esta regulación respondía al compromiso asumido por la citada Consejería con el denominado [plan 'Cajeros Automáticos para los Pueblos'](#), que pretendía promover y financiar, junto a las Diputaciones Provinciales, la instalación de cajeros automáticos en municipios de Andalucía que carecen de ellos.

La convocatoria correspondiente a estas subvenciones quedaba relegada a que se dictase resolución por la Dirección General de la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE). Sin embargo, habiendo transcurrido un año y sin que se conozcan los motivos, esta convocatoria por parte de la TRADE aún no se ha publicado.

Desconocemos si esta paralización se debe a la tramitación parlamentaria de la [Proposición de Ley](#) de garantía del servicio de cajero automático en los municipios en riesgo de exclusión financiera y de garantía del acceso a los servicios bancarios, que se encuentra en la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital, que pretende establecer un derecho a acceder a los servicios bancarios mediante un servicio de cajero automático de proximidad.

La proposición normativa incluye un programa para listar los municipios en riesgo de exclusión financiera e incorporar a los Ayuntamientos para la aportación de espacios de su titularidad donde puedan ubicarse los cajeros, añadiendo los mecanismos necesarios para su instalación por parte de las entidades financieras.

Sobre la situación de falta de cajeros automáticos en zonas rurales, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se pronunciaba mediante INF/CNMC/028/24, apostando por medidas como la retirada de efectivo en los comercios mediante un desarrollo normativo de los servicios de cash back y cash-in-shop para implantarlos como sistemas alternativos o complementarios a los cajeros automáticos.



En relación con las iniciativas públicas desarrolladas, apuntaba a la posibilidad de **calificar jurídicamente ciertos servicios financieros como servicios económicos de interés general**, de cara a establecer obligaciones de servicio público y, adicionalmente, optar por otras vías como procedimientos de contratación o subvenciones públicas. Respecto a estas últimas recordaba que deben evitarse limitaciones injustificadas a que participen operadores como proveedores de servicios o beneficiarios de las ayudas.

En todo caso, los datos sobre exclusión financiera por falta de cajeros automáticos u otras posibilidades de acceso al efectivo parecen alentadores. Según publicaba en julio de 2024 el Observatorio de Inclusión Financiera<sup>1</sup>, la reducción en el número de oficinas y cajeros automáticos durante 2023 **no se habría traducido en un aumento de la exclusión financiera**, dada la existencia de otros puntos de acceso a los servicios bancarios, como son los agentes financieros, las oficinas móviles (ofibuses), la red de oficinas de Correos, el cashback y también la red de cajeros de terceros operadores no bancarios; además de seguir aumentando la utilización de la banca por internet. Valoraban así que el porcentaje de población excluida cae del 3,3% (que es el que reside en municipios en donde no hay oficinas bancarias) al 0,93% (que es el porcentaje que no tiene en su municipio de residencia ninguno de dichos recursos).

## 2.2.6.2.1.1.2. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

Destacábamos finalmente como apartado independiente el año pasado la situación de **barriadas desfavorecidas que sufren reiterados y prolongados cortes de luz**, entre otras razones, por la proliferación de enganches ilegales asociados al cultivo de marihuana.

Lamentablemente hemos de señalar que siguen llegando quejas que denuncian esta situación y, en 2024, han vuelto a tener especial protagonismo las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, generalmente desfavorecidos, aunque con importantes diferencias en cuanto a su problemática social entre unos y otros.

Las actuaciones que iniciamos en 2021 y de las que hemos efectuado un seguimiento conforme las circunstancias y las nuevas quejas recibidas así lo exigían, concluían en 2023 tras comunicarnos la Consejería competente en materia de energía que se realizaría una auditoria de las instalaciones y redes eléctricas existentes en estas barriadas para verificar el estado de las mismas.

Durante 2024 hemos tenido acceso al [resultado](#) [resultado BOPA] de esta auditoría, que reitera las manifestaciones previas de la distribuidora relativas a la capacidad de suministro para atender la demanda existente, culpando mayoritariamente a los enganches ilegales de los problemas existentes, especialmente a los asociados a cultivos ilegales de marihuana. En algunos centros la potencia contratada se encontraría cerca del límite de potencia que pueden suministrar, por lo que se planteaba la necesidad de modificaciones de la infraestructura a futuro. También se habrían detectado anomalías en la red de distribución que podrían contribuir a los cortes, lo que habría justificado la decisión de la administración autonómica de inicio de expediente de investigación a la distribuidora para su subsanación.

Ante esta información, y habiendo recibido quejas que ponían de manifiesto la **sensación de abandono** que sienten los vecinos y la necesidad de adoptar soluciones definitivas, en agosto de 2024 solicitamos a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas, al Ayuntamiento de Sevilla y a la Subdelegación del Gobierno en Sevilla la remisión de informe en sus respectivos ámbitos de competencias.

Ante las respuestas recibidas, esta Institución debe poner de manifiesto, nuevamente, que pese al tiempo transcurrido, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución al problema de los cortes de luz en barriadas de Sevilla**. (Actualización de información sobre la queja [21/0337](#)).

Observamos así que de poco sirven las intervenciones puntuales para incautación de marihuana en las viviendas donde se produce el delito de defraudación eléctrica, o las inversiones para mejorar las instalaciones de red de distribución eléctrica, si no se acompañan de una actuación de seguimiento continuo y coordinado.

Tal como venimos insistiendo, se requiere de un abordaje amplio y global, en el que se valore la situación a nivel de Andalucía y se formulen propuestas de intervención escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

<sup>1</sup> Informe Anual de Inclusión Financiera (referido al año 2023), de seguimiento de las medidas acordadas en la Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales y actualización de la información sobre el acceso a servicios bancarios en los municipios españoles.





## Los barrios que sufren cortes de luz continuos reclaman que se garantice el derecho a disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad.

En este sentido, de nuevo hemos recordado los planteamientos que realizamos en su día a las distintas administraciones implicadas y a la distribuidora eléctrica en la tramitación de la queja [19/2711](#), referidos a una propuesta organizada, planificada y coordinada de intervención para solucionar estos problemas.

Sin embargo, y pese a los esfuerzos realizados por cada una de las partes implicadas que hemos de reconocer, seguimos observando que las actuaciones desarrolladas no parecen seguir una guía de intervención ni un enfoque coordinado de desarrollo y seguimiento.

Por ello no podemos dejar de hacerles reflexionar sobre el **grave problema social** que afecta a miles de personas que residen en los barrios donde se producen los cortes de luz y sobre la necesidad de garantizarles el derecho a disponer en sus hogares de un suministro eléctrico en condiciones mínimas de seguridad y calidad. Para ello entendemos que resulta oportuno recurrir a la adopción de cuantas medidas alcancen a la competencia de cada una de las partes implicadas, así como revisar de modo honesto y coherente con el fin pretendido los avances producidos y los obstáculos que aún deben removerse.

### 2.2.6.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Una de las quejas que se reiteran en materia de facturación del suministro de agua afecta a familias con mayor número de miembros cuando la normativa reguladora de las tarifas no contempla el número de personas que reside en la vivienda.

Sobre este particular venimos reiterando desde hace mucho tiempo que resulta adecuado acudir a un **sistema de facturación que tenga en cuenta el número de personas que residen en la vivienda**, debiendo prevalecer el principio de “paga más quien más consume”.

En ocasiones, hemos recibido una respuesta negativa a esta petición, alegando la entidad suministradora que los precios ofrecidos tenían en cuenta el consumo medio en la localidad y cubría las necesidades básicas de agua a precio asequible para la mayoría de la población, cumpliendo con la reglamentación vigente. Además se habían analizado los datos con que contaban sobre número de viviendas acogidas a la ampliación de tramos prevista para el canon autonómico, resultando un porcentaje escasamente significativo sobre el total de contratos domésticos. Se justificaba además la complejidad y costes que añadiría el establecimiento de una tarifa por habitante.

Si bien es verdad que debemos admitir que este tipo de decisiones se ajusta a la reglamentación andaluza vigente, y pese a entender la justificación de las decisiones adoptadas, **hemos insistido para que a futuro las tarifas recojan una facturación del consumo de agua que tenga en cuenta el número de personas que reside en cada vivienda**.

Cuando se emplea el sistema de facturación por habitante es cierto que, en ocasiones, la multiplicidad de casuística impide atender todas aquellas situaciones en que no es posible el empadronamiento -como medio de acreditación del número de personas que reside en la vivienda-, sin que puedan quedar todas atendidas, pues podría redundar en mayores costes de gestión realizar una tarea indagatoria individualizada por parte de la entidad suministradora.

No obstante, en algunos casos cuya resolución nos parecía fácil y oportuna, hemos intervenido para que la entidad suministradora los acogiese.

Así ocurría en la tramitación de la queja [24/4922](#) [24/4922 BOPA], referida a la situación de una mujer, de 93 años, con grado II de dependencia y 63% de discapacidad, que tenía concedida la tarifa social de agua, pero no se aplicaba a la totalidad del consumo al no tener en cuenta que convivía con ella una persona cuidadora.

Entendiendo que no resultaba legalmente exigible el empadronamiento de familiares ni del personal empleado, y **teniendo en cuenta la especial situación de cuidados que requería la persona dependiente**, ofrecimos a la entidad suministradora una posible interpretación del precepto de su Ordenanza que contemplaba las bonificaciones en favor



de colectivos vulnerables. Así, planteamos la posibilidad de computar doblemente la persona con discapacidad y dependencia, no solo a efectos económicos, sino también a efectos del consumo de agua bonificado.

Recibimos por respuesta que analizarían la modificación necesaria para incorporar, a partir de un determinado grado de dependencia reconocido por la autoridad competente, un cómputo adicional sobre los habitantes empadronados.

También nos interesamos por una queja en que se nos trasladaba el temor a recibir una facturación más elevada al no poder tener en cuenta las personas residentes, como consecuencia de las dilaciones en el trámite de alta en el padrón de habitantes y posterior aportación del correspondiente certificado (queja 24/5530).

Emasesa nos contestaba que en estos supuestos es habitual aceptar la solicitud de empadronamiento sellada por el correspondiente Ayuntamiento para el reconocimiento de habitantes; si bien cuando estén en plazo para que las facturas se emitan con consideración de los habitantes procuran que el usuario entregue la documentación que establece la normativa vigente, como así ocurrió con el caso objeto de queja.

Cuestión vinculada con la anterior es la relativa a la **oportunidad de instalación de bloques divisionarios de contadores individuales** en las comunidades de propietarios, ya que esta medida contribuiría notablemente a racionalizar el uso de un bien cada día más escaso.

Precisamente el año pasado recibimos una queja ciudadana que solicitaba la adopción de medidas para obligar a su instalación (queja 24/1251).

Valoramos que el problema suele estribar en la dificultad de alcanzar un acuerdo comunitario que cuente con la mayoría necesaria para aprobar la medida. Hay casos en que tal acuerdo es imposible porque la comunidad de propietarios ni siquiera existe. En otros casos lo que dificulta el posible acuerdo comunitario es el hecho de que la instalación de contadores divisionarios suponga un importante gasto que ha de ser sufragado por cada uno de los propietarios. Esto resulta especialmente problemático en bloques donde viven familias con escasos recursos económicos. En otras ocasiones el problema para instalar contadores divisionarios deriva de una imposibilidad técnica por la propia configuración de las instalaciones interiores.

Sobre este asunto ya señalábamos, en el [Informe Especial](#) elaborado en 2015 sobre **Servicios de suministro de agua: garantías y derechos**, la conveniencia de instalación de contadores divisionarios como vía para el fomento del consumo responsable de agua y la eficiencia en el uso de agua.

A tal efecto consideramos necesario que, además de reforzar las medidas que ya vienen empleando las entidades suministradoras (o de incorporarlas en los casos que no se hayan implementado) sería conveniente la inclusión de una línea específica de ayudas con este objeto.

Consideramos que la misma podría tener cabida dentro de la convocatoria general para rehabilitación de viviendas a cargo de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.

Próximo a cumplirse un decenio de nuestro Informe Especial, nos parece necesario hacer un seguimiento a la instalación de contadores divisionarios y, en su caso, proponer actuaciones que permitan una atención adecuada de las situaciones expuestas con un mínimo homogéneo en todo el territorio andaluz.

Confiamos en que el Reglamento de Servicios del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano en Andalucía, cuyo trámite de consulta pública se realizó el pasado mes de diciembre de 2024, incluya previsiones que permitan la actualización de instalaciones de suministro y saneamiento y la sustitución de contadores.

En relación con las posibles **bonificaciones en favor de colectivos vulnerables** nos parece de interés señalar que una de las quejas recibidas en esta Institución ponía de manifiesto la falta de acceso a la tarifa social de su entidad suministradora de agua, pese a contar con el bono social eléctrico (queja 23/9594).

Lamentablemente tuvimos que explicar a la promotora de queja que el hecho de que los requisitos establecidos para obtener la tarifa social de agua no coincidieran con los del bono social eléctrico no significa que unos sean más justos que otros, debiendo tener en cuenta además que estas bonificaciones proceden de entidades diferentes y que, por tanto, las circunstancias que se valoran a la hora de establecer los correspondientes requisitos de acceso son distintas.



No obstante, debemos apuntar a lo establecido en la normativa sobre calidad del agua de consumo<sup>2</sup>, que remite a los criterios establecidos en la normativa de bono social eléctrico a la hora de determinar quién deba ser la población a la que dirigir medidas para mejorar el acceso al agua.

Así se indica que las comunidades autónomas y las entidades locales utilizarán, al menos, los criterios de la definición de consumidor vulnerable o en riesgo de exclusión social establecidos en los artículos 3 y 4 del [Real Decreto 897/2017](#), de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, teniendo la capacidad de incluir criterios adicionales de vulnerabilidad que permitan incluir a un mayor número de consumidores bajo dicha categoría.

Entre los mecanismos de acción social para acceso al agua de la población vulnerable señala la consideración de la asequibilidad y su reflejo en las políticas y estructuras tarifarias mediante bonificaciones contempladas en la tarifa y/o fondos de solidaridad

De acuerdo con estas disposiciones debemos apuntar de nuevo a la oportunidad de establecer una misma regulación básica a nivel andaluz, de modo que exista un mínimo común para toda la población andaluza en la posibilidad de acceso a bonificaciones tarifarias que garanticen la asequibilidad del precio.

En relación con la regulación de estas bonificaciones en favor de determinados colectivos, desde un municipio almeriense recibimos una queja ciudadana alegando que se aplicaba una discriminación contraria a la Constitución por no poder acogerse a la bonificación establecida en favor de familias numerosas, al no encontrarse empadronada en la localidad (queja 24/9438).

Sin embargo entendimos que el rechazo a la solicitud de bonificación no se basaba en la discriminación entre personas empadronadas o no, contraria a principios constitucionales, sino en la **vinculación de dicha bonificación a la vivienda habitual** de la persona solicitante.

Esta bonificación, contenida en la Ordenanza reguladora de la tarifa de los servicios de suministro de agua y de alcantarillado, tenía en consideración criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacer el importe de las tarifas de agua, tal como ampara la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Con ello entendíamos que se daba cumplimiento a la garantía legal de suministro mínimo vital de agua, que pretende asegurar un consumo de agua mínimo a aquellas personas que se encuentren en alguna de las situaciones en las que se presupone que no disponen de recursos suficientes con los que afrontar los gastos derivados del abastecimiento y/o saneamiento de agua.

Nos parece lógico que esa garantía de un consumo de agua mínimo se vincule a la satisfacción de esta necesidad básica en la vivienda habitual, entendiendo por tal la que se habita de manera efectiva y con carácter permanente (más de 183 días, durante el año natural, de acuerdo con la normativa tributaria).

Otra cuestión que se nos ha planteado en relación con la aprobación de tarifas sociales de agua se refería a su falta de previsión en una entidad suministradora que prestaba el servicio a varias localidades (queja 24/4702).

Se nos denunciaba el incumplimiento del “mandato” contenido en el Reglamento de calidad del agua de consumo para que las entidades locales establezcan bonificaciones en sus tarifas en favor de personas vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Sin embargo, teniendo en cuenta que dicha norma reglamentaria no impone la obligación de aprobar un “bono social”, tuvimos que admitir que era suficiente y adecuada la respuesta de la entidad suministradora remitiendo a la persona afectada a su Ayuntamiento para canalizar los correspondientes mecanismos de acción social a través de los Servicios Sociales.

En relación con la actuación de las entidades suministradoras de agua hemos de destacar, nuevamente, que **la garantía de suministro no opera con el mismo respeto normativo que ocurre en el ámbito eléctrico**, en el que las comercializadoras de luz aplican estrictamente la prohibición de corte establecida en favor de las personas beneficiarias del bono social eléctrico.

<sup>2</sup> Artículo 11 del Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.



Por contra, hemos conocido supuestos de cortes de agua en la vivienda de personas vulnerables y observado la dificultad de acogerse a mecanismos de coordinación adecuados entre entidad suministradora y servicios sociales comunitarios.

En un caso particular la entidad suministradora admitía que el corte se realizó por error, ya que la persona afectada se encontraba tramitando la renovación de su solicitud de tarifa para familia en riesgo de exclusión social (queja 24/5170).

Nuestras actuaciones se dirigieron a la reposición urgente del suministro y a aclarar la situación, así como a facilitar un acuerdo de pago de la deuda acumulada adecuado a las circunstancias económicas de la interesada. Además, solicitamos a la entidad suministradora que valorase la procedencia de otorgar una compensación económica por el corte realizado, atendiendo a criterios de calidad del servicio.

La respuesta a esta última petición fue negativa al no tener previstas compensaciones y/o indemnizaciones para el supuesto, por lo que remitimos a la promotora de queja a su posible reclamación en vía judicial, ya que no existe normativa en materia de suministro de agua que contemple algo similar a lo previsto en materia de suministro eléctrico para supuestos de incumplimiento de calidad en la atención al consumidor.

En otros casos hemos tenido que advertir a las personas que acudían a la Institución, con un aviso de corte de agua por impago de recibos, que debía solicitar de modo urgente la tarifa social que tuviese regulada la entidad suministradora, o bien aportarle factura donde constase la aplicación del bono social eléctrico, a fin de obtener la protección legal frente a cortes de suministro.

Finalmente, señalar que seguimos recibiendo quejas por las elevadas facturas que reciben algunas personas cuando se producen **fugas por averías en sus instalaciones interiores de agua** que determinan una elevada pérdida de este preciado bien.

De estas quejas se deduce que sigue habiendo muchas personas que no asumen su responsabilidad sobre las instalaciones interiores de agua y siguen pensando que no tienen que pagar por un agua que no han consumido, olvidando que es un bien de todos y que el deber de conservarlo es responsabilidad colectiva.

También se deduce de estas quejas que existen municipios que aún no han incluido en sus normas reguladoras del servicio las denominadas **tarifas de fuga o avería**, que tienen por objeto minorar el importe de las facturas cuando se acredite que la fuga o avería ha sido reparada con diligencia una vez detectada.

En la tramitación de la [queja 24/7762](#) Giahsa nos trasladó que la Mancomunidad de Servicios de la Provincia de Huelva tenía previsto recoger en sus ordenanzas una regulación al respecto. Mientras esta no se aprobase, la Comisión del Defensor del Usuario decidió modificar los criterios para la concesión de este tipo de ayudas, de manera que no se condicionaba al informe de los servicios sociales, ni a que se trate de la vivienda habitual. Por ello, atendiendo a nuestra petición, remitían el caso objeto de queja a la Comisión del Defensor del Usuario para su valoración.

En ocasiones hemos detectado que algunos municipios, que contaban con estas tarifas, han procedido a su eliminación a consecuencia de la situación de sequía que sufrían (queja 24/9768).

Por último, estas quejas nos sirven para comprobar que existan mecanismos de **aviso rápido en casos de fuga** que eviten una importante pérdida de este bien tan necesario.

## 2.2.6.2.1.4. Telefonía e internet

Las situaciones que observamos están siendo objeto de mayor demanda ciudadana ante esta Institución se refieren a la **falta de atención de solicitudes para retirada de cableado por fachadas**. Normalmente estas peticiones se dirigen a la empresa titular del cableado y tardan en ser atendidas, causando perjuicios por los daños que puedan estar produciendo o porque impide la realización de obras en la vivienda afectada.

Esta petición excede de la prestación del servicio de telefonía, que es el que se entiende por servicio de interés general y que se produce dentro de una relación empresa-consumidor, si bien intervenimos cuando la empresa titular del cableado es Telefónica, al haber suscrito un convenio de colaboración que ampara este tipo de peticiones de colaboración.



En ocasiones, ante la falta de solución a la situación objeto de queja, hemos optado por dirigirnos al Ayuntamiento de la localidad donde se ubican las instalaciones para preguntar por el estado de tramitación de las oportunas autorizaciones, o bien por la ejecución de las medidas ordenadas a la compañía para retirada del cableado.

...

## 2.2.6.2.2. Otras cuestiones relacionadas con consumo

...

En este apartado también queremos hacer mención a una cuestión asociada al cumplimiento de la normativa de protección de personas consumidoras, en concreto, a las quejas recibidas por la **negativa a aceptar el efectivo como medio de pago** por parte de personas físicas y jurídicas proveedoras de bienes y prestadoras de servicios.

Esta negativa se considera infracción administrativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios, según dispone el artículo 47.1.ñ) del 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.

Una de las quejas planteaba el caso del pago exclusivo mediante tarjeta para acceso al Alcázar de Córdoba (queja 24/2870). Preguntamos al Ayuntamiento de Córdoba sobre los motivos por los que la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por visitas a museos, monumentos, exposiciones y parque zoológico, así como por la utilización de determinadas instalaciones y servicios de los mismos, no había previsto un método alternativo de pago, distinto a la tarjeta bancaria, para el acceso a dichos establecimientos municipales.

Trasladábamos a la citada corporación nuestra valoración de la citada Ordenanza fiscal disconforme con la propia normativa reguladora de la recaudación de deudas tributarias, así como la oportunidad de conectarla con la normativa sobre pagos en efectivo establecida para la protección de las personas consumidoras.

El Ayuntamiento se comprometía a considerar otra posible alternativa a la tarjeta bancaria como medio de pago, de cuya ejecución quedamos pendientes de recibir información.

...

## 2.2.6.3. Actuaciones de oficio

...

- [Queja 24/0107](#), dirigida a la Secretaría General del Agua, (Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural), a las entidades suministradoras de las capitales de las ocho provincias y de municipios de más de cincuenta mil habitantes, así como a las asociaciones ASA y AEOPAS, para conocer el grado de implantación de contadores inteligentes de agua en Andalucía y las medidas que se están adoptando para su impulso.

...

## 2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

### 2.2.7.2.1. Contaminación acústica

Como viene sucediendo desde hace ya varios años, gracias a la mayor concienciación social de la que venimos haciéndonos eco en los Informes Anuales de los últimos años, **la protección contra la contaminación acústica representa**



la problemática de mayor volumen de quejas de la ciudadanía que acude a esta Institución en la materia de sostenibilidad.

En este sentido, en el anterior Informe Anual de 2023 hacíamos referencia a que el Objetivo 3 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), menciona la Buena Salud como vía para garantizar una vida sana y promover el bienestar, siendo la contaminación acústica un factor que sin duda puede dificultar, cuando no imposibilitar dicho objetivo, especialmente en determinadas circunstancias.

Otro de los ODS afectados por esta materia es el número 9 relativo a la *Industria, innovación, infraestructura*, que apunta al fomento de la innovación, a la construcción de infraestructuras resilientes y a lograr una industrialización inclusiva y sostenible. Como también decíamos en el anterior Informe Anual, la innovación y la sostenibilidad en la industria son factores clave para lograr reducir el impacto acústico de la actividad industrial o de servicios.

Así las cosas, siguen manteniendo un número elevado las quejas recibidas durante el 2024 por **vulneración del derecho al descanso** con motivo de actividades de diversa índole, especialmente hosteleras y de ocio, pero también de otros focos, algunos de los cuales resulta especialmente complejo ser controlado por la Administración Pública.

## 2.2.7.2.1.1. Actividades sujetas a autorización previa o declaración responsable

Dentro de este tipo de actividades podemos citar la queja [24/2093](#), que fue promovido por el propietario de una vivienda en una urbanización de Islantilla, Huelva, que se quejaba de la **grave afección acústica** que generaba en dicha urbanización, y en otras de la zona, una actividad de terraza con música a gran volumen en la que se celebraban actuaciones musicales en directo hasta altas horas de la madrugada en época estival, lo cual había sido puesto en conocimiento de la Mancomunidad Isla Antilla, que llegó incluso a ordenar la clausura del establecimiento en junio de 2023.

Sin embargo, aquel cierre se mantuvo sólo unos días, volviendo a la misma incidencia acústica y, aparentemente, a las mismas irregularidades, presentándose dos nuevas denuncias a la Mancomunidad, sin que hubiera vuelto a intervenir, por lo que admitimos a trámite la queja y nos dirigimos a dicho ente en petición de informe.

En su respuesta la Mancomunidad nos informó que el establecimiento denunciado contaba con licencia desde septiembre de 2016 para bar con cocina, sin equipos de reproducción o amplificación sonora ni audiovisual, y que tras diversas actas de policía local de abril y mayo de 2023 (denunciando incumplimientos de horarios, sobrepasar aforo máximo y disponer de altavoces y mesa de música), se había incoado procedimiento sancionador ordenándose el cese inmediato de la actividad.

También se nos informó de que tras constatarse el incumplimiento de la orden de cese y a raíz de nuevas denuncias vecinales, se había procedido al cierre ejecutivo del establecimiento en agosto de 2023, permitiéndose la reapertura días después, el 18 de agosto, datos que, en lo esencial, ya figuraban en el relato de la queja.

Como nueva información se nos aportó que después de aquel acontecimiento, se había proseguido con la tramitación del expediente sancionador, resuelto en junio de 2024, **calificando la infracción cometida como grave**, e imponiendo una sanción pecuniaria a la persona titular del establecimiento, además de ordenar el cierre del local por plazo de un año ante la persistencia en los incumplimientos.

Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

Parecido foco acústico era el de la queja 24/6628, en el que la afectada no tenía su residencia habitual donde se producía el ruido, sino que se trataba de su segunda residencia. En concreto, era una vivienda en Roquetas de Mar, Almería, en el entorno de un hotel y **denunciaba la tolerancia y permisividad del Ayuntamiento** roquetero ante la celebración en dicho hotel, desde hacía más de diez años, de actividades que generaban elevados niveles de ruido y un gran impacto acústico, tales como fiestas con animación musical con equipos de gran potencia, música en directo en horario nocturno, además de la utilización de maquinaria de limpieza de gran potencia desde primeras horas de la mañana. Había presentado varias instancias en el Ayuntamiento sin recibir respuesta.





Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Roquetas de Mar, que nos informó de que se había incoado expediente sancionador con suspensión de la actividad tras una denuncia de la policía local de agosto de 2024, levantada después de una denuncia de la reclamante el mes anterior. Asimismo, reconocía el Ayuntamiento que el hotel denunciado **no tenía autorizadas las actividades ruidosas** “realizadas al aire libre con animación o música sin haberse sometido previamente a autorización municipal; es por ello que desde 2019 se han venido realizando actuaciones por este Ayuntamiento tendentes a evitar las molestias ocasionadas al respecto.”

No obstante, en el informe del Ayuntamiento se advertía la singularidad que planteaban las denuncias sobre las actividades de este hotel, por el hecho de que “se producen siempre en fechas de temporada de verano que es cuando el hotel permanece abierto, siendo de otra parte complicado desde la Jefatura de la Policía Local realizar una inspección inmediata dada la gran demanda de denuncias de toda índole que en dichas fechas se producen, habiéndose aun así entrevistado en numerosas ocasiones con la gerencia del establecimiento para advertirle habitualmente desde principio de la época estival que no se pueden realizar actuaciones al aire libre con música y molestias acústicas no autorizadas. Se añaden a estas circunstancias el hecho de que cuando se produce la incoación de procedimiento sancionador se encuentra nuevamente cerrado por fin de temporada, si bien el actual expediente recientemente incoado sigue su curso procedimental oportuno”.

Con ello, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente, pero trasladamos a la Alcaldía la necesidad, vistos los antecedentes de este hotel en la celebración no autorizada de actividades y eventos generadores de ruido que denunciaban los vecinos del entorno, que se le diera **carácter preferente y urgente a las denuncias por ruidos** contra el mismo, durante la temporada de verano, para evitar en la medida de lo posible que las irregularidades generadoras de ruido siguieran teniendo lugar un año tras otro a sabiendas de que podían ser sancionadas y que se trataba de actividades no autorizadas.

En la queja [24/2957](#) tratamos la queja de un vecino de Sanlúcar la Mayor, Sevilla, por la falta de respuesta y de actuación del Ayuntamiento de dicha localidad, ante sus denuncias por escrito por el ruido que generaban las **celebraciones lúdicas con música** en una finca rústica del entorno de su vivienda, en algunos casos durante más de doce horas ininterrumpidas, y que habían sido incluso comprobadas por la policía local, que había acudido tras las llamadas vecinales, confirmando la inexistencia de licencia para la actividad.

Tras admitir a trámite la queja y requerir el informe varias veces al Ayuntamiento, antes de que lo recibiéramos el propio reclamante nos informó de que le habían llamado desde el Ayuntamiento mostrando su preocupación por este asunto y haciéndole saber que el dueño de la finca la había cerrado para eventos y le había pedido disculpas por las molestias ocasionadas. En este sentido, nos daba las gracias por la solución del problema desde la intervención de esta Institución, dado que aunque no se llegó a recabar el informe, sí que impulsamos la intervención municipal para que voluntariamente se produjera el **cese de la actividad no autorizada** y con ello finalizara la incidencia acústica.

Similar problemática a la anterior es la de la queja 24/2981, en este caso en Cabra, Córdoba, en donde un vecino denunciaba, a su juicio, la **insuficiente actividad disciplinaria del Ayuntamiento** frente a sus denuncias, instancias y quejas de todo tipo por el ruido que generaba la actividad de un salón de celebraciones en una nave industrial propiedad de una empresa situada en un núcleo rural diseminado. De esta actividad denunciaba la ausencia de “permisos, medidas de seguridad y control sanitario” y el alquiler de la nave para eventos de todo tipo, de lo que serían conocedores tanto el Alcalde como el concejal de Urbanismo, que a pesar de anunciar “gestiones” para la solución del asunto, no tomaban ninguna medida efectiva para ello.

El informe solicitado al Ayuntamiento de Cabra en este asunto ha sido recibido pocas fechas antes de la redacción de este Informe Anual, por lo que no ha sido posible incorporar su análisis.

Misma problemática que la anterior es la de la queja 24/8616, con el que una vecina de Valencina de la Concepción, Sevilla, nos trasladaba la **asidua celebración de fiestas privadas en el inmueble colindante a su vivienda**, que había sido objeto de denuncia expresa ante la policía local y ante el Ayuntamiento, y que a fecha de redacción de este Informe Anual sigue en tramitación a la espera de recibir el informe solicitado al referido Ayuntamiento.

En la misma línea también de interés resulta el expediente 24/3256, que traía su origen en otro anterior ya tramitado por el mismo asunto el año anterior (23/3807), relacionado con la contaminación acústica que padecen las personas residentes en una calle de Pilas, Sevilla, generada directa e indirectamente por una actividad de salón de celebraciones ubicada en la zona.



Sobre esta actividad fuimos informados por el Ayuntamiento de Pilas en aquel expediente de 2023 que el establecimiento en cuestión contaba con Declaración Responsable verificada mediante informes técnico y jurídico, desde diciembre de 2020; que la actividad autorizada era la de hostelería sin música con horario autorizado desde las 18:00 hasta las 2:00 horas, y hasta las 3:00 los viernes, sábados y vísperas de festivo. Además, se nos informaba de que contaba el establecimiento con calificación ambiental favorable concedida mediante Resolución del Alcalde de marzo de 2020 y que ningún vecino había presentado alegaciones durante el trámite de información pública. Finalmente, también se nos trasladaba que el establecimiento contaba con certificado de la normativa contra incendios, certificado de inspección de baja tensión, certificado de evacuación de humos y certificado de mediciones acústicas y aislamiento.

Sin embargo, las personas residentes en su entorno seguían quejándose de cierta **permisividad municipal** ante reiterados incumplimientos que redundaban en graves episodios de contaminación acústica por música elevada e incumplimiento de horarios de cierre. Por otra parte, también se denunciaba por los vecinos una posible caducidad de la licencia, pues relataban que desde hacía más de un año en el establecimiento en cuestión ya no se desarrollaba regularmente la actividad para la que tenía licencia, sino que se destinaba al alquiler ocasional que era el que producía la contaminación acústica denunciada.

Admitimos a trámite esta nueva queja, sobre los antecedentes de la anterior, si bien el informe se ha recibido pocas fechas antes de la redacción de este Informe Anual, por lo que a esta fecha aún no se ha evaluado.

## Son muy frecuentes las quejas al Defensor ante el ruido generado por un establecimiento hostelero y la permisividad municipal

También por una actividad hostelera se tramitó el expediente 24/9487, que afectaba al **ruido generado desde un establecimiento hostelero** en la localidad malagueña de Mijas. La queja nos fue planteada por los propietarios de la vivienda colindante, que nos trasladaron que la habían tenido alquilada a una familia que tuvo que abandonarla por los ruidos percibidos del restaurante, consistentes en *“desde música hasta altas horas de la madrugada hasta personas en estado de embriaguez sentadas en la propia entrada de la vivienda y causando las molestias y el temor que cualquier familia con un niño de apenas 2 años puede padecer al acceder a su vivienda en tal situación”*.

Después alquilaron la vivienda a otra familia que también desistió del contrato por la misma razón, con lo que intentó resolverse el problema con la titular del negocio, que no atendió la petición, y se trasladó al Ayuntamiento formalmente y mediante denuncia, sin que haya llegado a intervenir. Este expediente se encuentra a la espera de recibir el informe solicitado al Ayuntamiento de Mijas, por lo que permanece en tramitación a la fecha de redacción de este Informe Anual.

El ruido generado por la habitual **celebración de actuaciones musicales de pequeño formato** en la terraza de un hotel fue la queja que nos planteó la residente en el edificio colindante, en la ciudad de Sevilla, dando lugar al expediente 24/3396. Había presentado varias instancias en el Ayuntamiento de dicha ciudad, además de varios correos electrónicos y llamadas a la policía local.

Denunciaba la afectada cierta descoordinación entre la policía local y la Gerencia de Urbanismo, pues relataba que tras llamar varias veces a la policía local: *“El día de antes de llamar a la policía y de decirme que ese día le habían dado licencia para esta actuación, la Gerencia de Urbanismo me comenta ese día anterior a las 14:00 horas de que no tienen licencia ¿qué ha pasado entonces?”*.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Sevilla, resaltando la circunstancia de que, a nuestro juicio, la clave del asunto era que estas actuaciones tenían lugar en una terraza abierta sin barreras acústicas, con afección especial a colindantes, entre ellos la promotora de la queja.

El Ayuntamiento de Sevilla nos informó de que el hotel estaba legalizado mediante Declaración Responsable para hotel-apartamento con un determinado número de habitaciones y restaurante, si bien se reconocía que en el proyecto presentado no se hacía alusión alguna a la celebración de las denominadas “actuaciones de pequeño formato”. También se nos informaba de que en la azotea del edificio únicamente preveía el proyecto una serie de mesas para ocupación de sus clientes y una piscina con zona de hamacas, sin alusión alguna a disposición de música o actuaciones musicales.



A raíz de las denuncias recibidas, la Policía Local se había personado en los últimos fines de semana en el establecimiento, formulándose denuncia remitida posteriormente al Servicio de Protección Ambiental por la celebración de actuaciones musicales sin presentar autorización para ello, **abriéndose expediente por la Sección de Disciplina Ambiental**, cuya instrucción se estaba llevando a cabo. A este respecto, se indicaba en el informe que, sin que ello predeterminase la resolución a adoptar, *“es claro y manifiesto que se ha producido una infracción, al realizar una actividad, careciendo de legalización para ello, lo cual será objeto de la sanción que se estime procedente de acuerdo con la normativa aplicable.”*

Dimos traslado de esta información a la reclamante significándole -dado que se reconocían los hechos y se daba cuenta de las actuaciones disciplinarias seguidas- que podría considerarse que la intervención desplegada era conforme a Derecho, sin perjuicio de que el establecimiento hotelero pudiera o no persistir en la conducta infractora, en cuyo caso debía seguirse llamando a la policía local, siendo recomendable además comparecer ante la policía local para formalizar una denuncia como vecina afectada. Recibidas las alegaciones y analizadas las mismas, concluimos en el sentido adelantado, por lo que dimos por terminadas nuestras actuaciones y procedimos al archivo del expediente de queja.

La terraza de veladores de un bar en el municipio de La Rinconada, Sevilla, protagonizó el expediente 24/3227. La queja versaba no sólo sobre la contaminación acústica por el número de veladores, sino también por la **invasión del acerado con mesas, sillas y estructuras auxiliares**, por la dificultad del tránsito peatonal y por la propia seguridad de los usuarios de los veladores al ubicar algunos de ellos en el viario, con evidente riesgo de atropello.

Junto con el escrito de queja, se nos aportó un considerable número de fotografías acreditativas de la situación denunciada, de las cuales destacaban algunas que ciertamente nos parecieron muy ilustrativas de la ocupación del acerado y vía pública del bar en cuestión, que aparentemente dejaban muy en entredicho el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, además de evidenciar que gran parte de los veladores se ubicaba en la vía pública en el carril derecho de circulación de vehículos generando una grave situación de riesgo para los propios usuarios de los veladores.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos informe sobre diversas cuestiones afectantes a esta terraza de veladores, recibiendo un primer informe del Ayuntamiento de La Rinconada según el cual no se había concedido autorización para la estructura auxiliar y por ello se había **incoado expediente sancionador**. También se nos informaba que se había detectado por el técnico municipal un claro incumplimiento de esta terraza de veladores.

Por otra parte, respecto a los veladores colocados fuera de la acera, advertía el técnico que *“no se aprecian en las fotografías elementos que garanticen la seguridad de los usuarios de la terraza”* y que, por todo ello, se proponía la apertura de expediente administrativo y la adopción inmediata de una serie de medidas para garantizar la accesibilidad y eliminar riesgos.”

Además, se proponía también que *“mientras tanto, deberá ordenarse la suspensión provisional parcial de la actividad de la terraza, hasta que se adopten las medidas y se presente documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa señalada y restante de aplicación.”*

En vista de esta propuesta, reflejada en un Decreto posterior al informe técnico, solicitamos al Ayuntamiento de La Rinconada que nos informara si se había dado cumplimiento.

En un segundo informe se nos trasladó por el Ayuntamiento que el titular del bar había presentado alegaciones y un posterior recurso de reposición, que resultó desestimado; no obstante, la persona que planteó la queja nos trasladó que el bar había eliminado parte de los elementos fijos que impedían el tránsito por el acerado de la calle pero que, en cuanto a los problemas de ruido por los veladores para 80 personas en la calle, no se había dado solución.

Por ello, solicitamos un tercer informe al Ayuntamiento, al que expresamente pedimos su valoración sobre la contaminación acústica de la terraza de veladores de este bar y sobre las medidas que se fueran a adoptar para comprobar los niveles y, en su caso, garantizar que se cumplen los objetivos de calidad acústica y que no se vulnera el derecho al descanso de las personas que residen en la zona.

Este tercer informe ha llegado pocos días antes de la redacción de este Informe Anual, por lo que no ha podido ser evaluado aún y, en consecuencia, a esta fecha sigue el expediente en tramitación.

Sobre una industria panificadora versaba el expediente 24/3971, aún en tramitación a fecha de redacción de este Informe Anual, en el que un vecino de Dos Hermanas, Sevilla, se quejaba de que el Ayuntamiento de esta localidad no resolvía, pese a que llevaba reclamando más de 18 años, su petición de **exigir medidas correctoras sobre la actividad panifi-**



**cadora situada colindante a su casa, por ruidos de las maquinarias del horno** *“que funcionan diariamente todos los días del año y durante toda la noche” y por “los ruidos y molestias causados por la descarga de los camiones que proveen de materias primas y la carga de los productos elaborados, carga que se realiza de forma continua desde las cinco de la mañana”. También denunciaba que “la chimenea del horno tiznaba a los colindantes, al no tener filtros, y entender el peligro que supone la existencia de un depósito de gasoil de grandes dimensiones colindantes a la vivienda”.*

La denuncia más antigua sobre esta actividad era del año 2005 y hasta la última que tuvo lugar en 2024, se habían sucedido varias actuaciones municipales en las que se detectaron diversas deficiencias que al parecer no se habían llegado a resolver del todo al no haberse implementado las medidas correctoras exigidas en su momento. El afectado había llegado incluso a encargar dos ensayos acústicos que dieron un resultado desfavorable.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Dos Hermanas nos dio cuenta de informe técnico, según el cual habían quedado corregidas dos años antes las inmisiones acústicas generadas por la maquinaria, aunque se reconocía que una posible fuente de ruidos podría ser el funcionamiento de la actividad fuera del horario autorizado, motivo por el cual se había solicitado a la Policía Local *“que se proceda a la vigilancia periódica del ejercicio de actividad en horario de 4 de la madrugada a 8 durante un plazo de 2 meses” y que “una vez realizadas las comprobaciones nos remitiese informe completo para su incorporación al expediente en trámite”.*

Dimos traslado al promotor de la queja de esta información, solicitándole que formulara las alegaciones que estimara oportunas, si bien a fecha de redacción de este Informe Anual, pese a que ha transcurrido el plazo dado para ello, no hemos tenido respuesta del afectado, por lo que el expediente sigue abierto.

**Un taller de reparación de vehículos en zona residencial** en la localidad de Mengíbar, Jaén, era el foco ruidoso del expediente 24/4678. Un residente de la zona denunciaba *“cierto trato de favor”* del Ayuntamiento hacia ese taller a cuyo titular acusaba de que *“no lleva a cabo su actividad en su local, sino que lo hace en la vía pública pudiendo tener en la calle en reparación cuatro y cinco vehículos a la vez, vertiendo residuos, humos, ruidos y obstaculizando la circulación normal de vehículos y peatones por la calle”.* Había presentado varias instancias en el Ayuntamiento y llamado en numerosas ocasiones a la policía local, recibiendo sólo respuestas telefónicas y nunca por escrito.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe del Ayuntamiento de Mengíbar, cuya respuesta ha versado sobre otro problema de la persona reclamante, pero no relacionado con el foco ruidoso de este taller y las presuntas irregularidades denunciadas en el desarrollo de la actividad, por lo que hemos tenido que remitir de nuevo la petición de informe sobre el particular, sin que a fecha de redacción de este Informe Anual se haya recibido, por lo que el expediente permanece abierto.

En el expediente [24/1105](#) conocimos la queja de un vecino de Arcos de la Frontera, Cádiz, que denunciaba el **ruido de un núcleo de gallos de pelea en el entorno de su vivienda**, del que decía que era conocedor la policía local, que pese a ello le había instado a que presentara denuncia formal y por escrito para activar así la actividad disciplinaria. El vecino habría declinado esta posibilidad ante el temor de posibles represalias de los dueños de estos gallos, cuyo número se habría visto incrementado en los meses anteriores, agravándose la problemática, que era, en esencia, la del ruido desde altas horas de la madrugada (en torno a las 4 de la mañana), porque los animales pasaban gran parte del día con las ventanas abiertas y accedían a un patio trasero del inmueble donde se encontraban, y con sus cacareos y cantos constantes perturbaban el descanso de las personas que residían en las viviendas más cercanas.

El reclamante decía que si la policía local ya conocía esta situación, debería intervenir de oficio, sin necesidad de que se formulase denuncia por escrito por ningún particular.

Tras admitir a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera de que en marzo de 2024 se había dictado Decreto de Alcaldía por el que se otorgaba un plazo de audiencia de diez días previos a la **retirada de los animales y cese de la actividad de criadero de aves de corral**, al estar prohibido por las ordenanzas municipales. Asimismo, también se nos informaba de que con fecha 17 de marzo de 2024 *“se pudo comprobar que la referida actividad había cesado, habiendo sido las aves retiradas del citado domicilio”.* Solventada por tanto la problemática, dimos por terminada nuestra intervención en este asunto y archivamos el expediente.

Finalmente, se puede citar el expediente [24/6550](#), incoado a instancia de una vecina del casco antiguo de Sevilla, que se quejaba de que el Ayuntamiento de esta ciudad no ejecutaba una **orden de clausura dictada por la actividad de almacén** que desde hacía más de dos años se venía desarrollando sin legalizar en un local colindante a su domicilio, generando elevados niveles de ruido a cualquier hora del día y parte de la noche. En este sentido, nos aportaba, entre



otros documentos, dos resoluciones de marzo de 2024, de inicio de expediente sancionador y de orden de clausura, y de mantenimiento de la medida de clausura. Tal como se indicaba en el escrito de queja, el motivo de acudir a esta Institución era que *“teniendo una resolución oficial, no se haga efectiva”*.

Admitimos a trámite la queja y solicitado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Sevilla, éste nos informó que como resultado de las denuncias interpuestas contra esta actividad, se había tramitado un expediente del año 2024 concluido con la imposición de sanción económica de mil euros y orden de clausura de la actividad. No obstante se reconocía que el problema era que, al tratarse de un almacén, generalmente se encontraba cerrado, utilizándose únicamente en los momentos de entrada y salida de mercancía, habiendo resultado infructuosos los intentos llevados a cabo para ejecutar la resolución, al encontrarse el local cerrado y aparentemente sin uso.

Por ello, desde el Ayuntamiento se había tratado este caso en la reunión mensual de la denominada Unidad de control de actividades, donde se tratan casos especiales como el que nos ocupa, acordándose la realización de un seguimiento al local para poder ejecutar la orden de clausura a la mayor brevedad. Con esto, dimos por finalizadas nuestras actuaciones, si bien con posterioridad la promotora de la queja nos informó de que finalmente se había precintado el local, solucionándose el problema.

## 2.2.7.2.1.2. Otros focos de contaminación acústica

En este apartado nos ha parecido singular el foco ruidoso del expediente 24/6910, en el que un vecino de Jerez de la Frontera se quejaba de la inactividad del Ayuntamiento de esta ciudad ante sus **denuncias por el ruido, especialmente de impactos, sufrido en su domicilio por la instalación -supuestamente- de una cancha de baloncesto dentro del local colindante que está destinado a oficina**. A fecha de redacción de este Informe Anual aún no se ha recibido el informe solicitado al Ayuntamiento, por lo que el expediente se encuentra abierto.

Por su parte, el expediente [24/2220](#) fue promovido por una vecina de Sevilla que se quejaba del ruido, desesperante a juicio del relato de hechos que nos trasladaba, que tenía que sufrir en su domicilio por los **constantes ladridos de los perros de su vecina del piso colindante**, y por los que presentó varias instancias en el Ayuntamiento instando la actuación de la policía local. En una de las instancias refería una visita de policía local en la que incluso habrían levantado un acta de denuncia, constatando supuestamente la existencia de los ladridos y la ausencia de chip identificativo en alguno de los canes.

Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos al Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados de que la Policía local se había personado en el domicilio denunciado dando cuenta *“del motivo de la visita y reconociendo [la denunciada] poseer tres perros, los cuales tiene en el interior del inmueble y dice ser conocedora de las molestias que causa al vecindario porque así se lo han hecho saber varios vecinos del mismo bloque”*.

Tras ello, la denunciada habría comunicado a la policía local que uno de los perros se lo iba a quedar su expareja en los siguientes días, y respecto a los otros dos iba a buscar asesoramiento con un adiestrador de animales para tratar de buscar una solución a las molestias que causaban, recibiendo un **compromiso firme de que estaba en vías de encontrar una solución al problema** lo antes posible, lo que se trasladó a su vez a la denunciante emplazándola a informar nuevamente a la policía si los problemas persistían pasados unos días.

Con ello, consideramos en vías de solución esta problemática y suspendimos actuaciones, si bien a la promotora de la queja le trasladamos expresamente la complejidad de gestionar este asunto disciplinariamente por la única vía del Ayuntamiento, de tal forma que sería conveniente, tal como se hacía constar en el informe, que denunciase formalmente cada vez que sufriera estas incidencias por ladridos constantes, si ello llegara a producirse o si se demorara la solución a la que, según parece, se había comprometido su vecina y propietaria de los perros. Asimismo, también dimos cuenta a la afectada de la **posibilidad de emprender acciones por la vía de la Ley de Propiedad Horizontal y las relaciones de vecindad**.

Distinto era el foco emisor del expediente 24/2436, incoado a instancia de una vecina de El Puerto de Santa María, Cádiz, que se quejaba de los **ruidos en las descargas de mercancías de un supermercado situado bajo su casa** y que incluso contaba con un informe de ensayo acústico desfavorable que había practicado la Unidad Móvil de Medida de la contaminación acústica de la Junta de Andalucía. Este informe desfavorable lo había presentado en el Ayuntamiento,



solicitando la adopción de medidas correctoras, sin obtener respuesta ni advertir cambio alguno en los ruidos denunciados, por lo que solicitaba la intervención de esta Institución.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, que en una primera respuesta nos indicó que el informe de ensayo acústico desfavorable se encontraba “pendiente de informe técnico”; por ello, instamos a que se agilizará la emisión de dicho informe técnico -teniendo en cuenta que ya hacía casi cinco meses que se había presentado en el Ayuntamiento- y que se nos informara de ello, sin que hasta el momento de redacción de este Informe Anual, y pese a haber reiterado varias veces nuestra petición, hayamos tenido respuesta a esta segunda petición, por lo que el expediente sigue abierto y en tramitación.

**El ventilador de un transformador eléctrico de una compañía eléctrica** era el foco ruidoso del expediente [24/2792](#). Al parecer, con motivo de un sobrecalentamiento de la instalación, se había instalado un ventilador cuyo ruido, especialmente en horario nocturno, fue denunciado por la residente en el piso colindante y reclamado ante la compañía propietaria, que no le había dado solución. A dicha empresa, con la que esta Institución tiene suscrito convenio de colaboración, nos dirigimos trasladando la problemática, recibiendo como respuesta un informe según el cual *“para eliminar el ruido, se ha desconectado el extractor de ventilación y se han sustituido las chapas que cubren el foso por rejilla tramex con orificios para mejorar la ventilación del centro de transformación.”*

Con ello dimos por terminada nuestra intervención en este expediente de queja, procediendo a su archivo, al haberse resuelto la problemática.

Singular interés suscitó el expediente 24/3574, con el que un vecino de la ciudad de Málaga solicitaba nuestra intervención *“por un campo de fútbol que tenemos una veintena de vecinos a dos metros de distancia de nuestras viviendas”; aclaraba que “estas viviendas están hechas en el 1900, y la persona que suscribe vive aquí desde agosto de 1947 y el campo se hizo en los años 60 y se renovó para dicho club [...] en el 2010”.*

Con motivo de este problema se había presentado en el Ayuntamiento de Málaga un escrito que no había tenido respuesta, en el que se exponía *“nuestro sufrir diario de 9 de la mañana hasta las 11 de la noche sábados, domingos y festivos; más los entrenamientos de lunes a viernes de 15:30 hasta pasadas las 11 de la noche provocados por los ruidos, balones que caen encima de nuestras viviendas y alrededores, en la vía pública y en las carreteras colindantes con el riesgo que ello conlleva, los sensores de agua mojan nuestras viviendas y en días de viento aún más sin tener consideración con nosotros, focos de iluminación nuevos más intensos y un bar dentro del campo donde se celebran eventos”.*

De acuerdo con esta exposición de la queja, eran varias las circunstancias que se relataban y que formaban parte de la problemática: **contaminación acústica directamente de las actividades deportivas y del bar donde se celebraban eventos; contaminación lumínica de los focos de la instalación; impacto de balones; y alcance de los sistemas de riego a las viviendas particulares.**

A juicio de este vecino, los afectados estaban sufriendo una situación que calificaba de dejadez del Ayuntamiento, y aportaba, entre otros documentos, escrito explicativo registrado en el Ayuntamiento junto con dos informes de control y disciplina acústica, fechados respectivamente el 12 de marzo y el 12 de junio de 2023, realizados a petición del reclamante y en los que se concluía que *“las inmisiones ruidosas de la actividad objeto de estudio (...) no cumplen”.*

Admitida a trámite la queja, fuimos informados por el Ayuntamiento de Málaga de que se habían reunido con el reclamante en varias ocasiones y de la relación de las propuestas de mejora que le habían realizado, pero nos ofrecieron un dato que hacía que obligatoriamente tuviéramos que suspender nuestras actuaciones: que ya se tramitaba un procedimiento judicial en el juzgado de lo contencioso-administrativo, dato que no lo había referido el reclamante en su relato. Por tanto, en cumplimiento del artículo 17.2 de nuestra Ley reguladora, suspendimos actuaciones.

## 2.2.7.2.2. Contaminación atmosférica, calidad ambiental, sanidad y salubridad

La casuística de quejas que se reciben en esta materia se pueden relacionar con el objetivo 3 de los ODS sobre Salud y Bienestar, meta 3.9 de Reducción de muertes por contaminación química y polución; y en el objetivo 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles, meta 11.6 Reducción en el impacto ambiental en ciudades; en el objetivo 12 Producción y





Consumo responsables, meta 12.4 Gestión de deshechos y productos químicos, meta 12.6 Adopción de prácticas sostenibles en empresas; y Objetivo 13 Acción por el Clima, en todas sus metas.

Partiendo de estos ODS, puede aquí citarse el expediente 24/9480, recibido ya al final del ejercicio 2024, con el que se nos planteó por una plataforma vecinal la **grave incidencia ambiental provocada por una granja porcina intensiva** en término municipal de Torreblascopedro, Jaén, con motivo de, entre otros problemas, *“los fuertes y persistentes olores que emana la granja y cuando vierten purines en las tierras, afectando de manera cotidiana la calidad de vida de los habitantes, y generando un malestar creciente entre los vecinos, quienes sienten que sus derechos básicos a vivir en un entorno saludable están siendo vulnerados”*.

Además, se añadía en la queja que *“este ambiente insalubre ha provocado también un incremento notable en la cantidad de insectos y otras plagas (ratas, ratones...), agravando aún más la incomodidad y el riesgo sanitario para la población”*; y citaban una serie de presuntas irregularidades e incumplimientos de la normativa en vigor de las instalaciones, tales como ineficacia de la charca en la que se debían verter los purines, utilizándose otra distinta; no haber plantado los árboles exigidos por el proyecto para mitigar el impacto ambiental de la granja; no realizar controles de contaminación en la zona pese a que el suelo donde se ha implantado está clasificado como susceptible de contaminación por nitratos; y posibles deficiencias en el agua que se da a beber a los animales.

Analizada la documentación que la plataforma vecinal nos aportó junto con el escrito de queja, pudimos comprobar que la granja objeto de la misma había sido sometida al trámite de Calificación Ambiental, por lo que su control correspondía al Ayuntamiento de Torreblascopedro, de ahí que, tras la admisión a trámite de la queja hayamos dirigido petición de informe al citado ente local, trasladándole que debe desplegar sus **funciones de vigilancia, control y, en su caso, ejercicio de la potestad sancionadora**.

No obstante, dado que se trata de un expediente incoado al final del ejercicio 2024, la petición de informe aún no se ha respondido, por lo que está abierto y en tramitación a fecha de redacción del presente Informe Anual.

En materia de **salubridad** tramitamos también el expediente 24/1985 a instancia de una vecina de Villanueva del Ariscal, Sevilla, que se quejaba de la inactividad del Ayuntamiento de esta localidad ante su denuncia contra un vecino colindante que *“tiene en su vivienda una cuadra equina de uso particular y que en 2020 aproximadamente amplió su finca, adquiriendo además, una parcela, que también linda con mi vivienda”*.

La ampliación afectó a la zona de cuadras y, según relataba, también había supuesto *“taparme con un muro de siete metros de altura, tapándome la ventana de mi dormitorio y me impide tener las vistas y el poder dormir, donde en la actualidad tiene cuatro caballos y dos perros de los más ladradores que existen”, dando lugar a “una afección diaria debido a los olores de defecar y orinar de dichos caballos durante la noche y el día y por no poder dormir ni descansar debido a que dichos animales por las noches se ponen a dar patadas en los boxes donde los tienen encerrados y los que tienen sueltos se ponen a relinchar o a correr y todo de madrugada donde mi ventana del dormitorio da con su linde”*.

Tras presentar varias instancias en el Ayuntamiento solicitando información sobre las autorizaciones y/o licencias concedidas para la actividad y su ampliación, y también tras formular denuncias en la policía local, aseguraba que *“seguimos igual, soportando los mismos olores corrompidos de orinas y la defecación de los caballos, los mismos ladridos de los perros, las mismas patadas de los caballos en los boxes y el cambio de herraduras los sábados y domingos a las ocho de la mañana, el correr y relinchar por las noches”*.

Admitimos a trámite la queja y nos dirigimos en petición de informe al Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal, al que preguntamos por la situación administrativa de la ampliación de la cuadra y, en particular, sobre si se había concedido licencia de obras y, en su caso, si la obra ejecutada coincidía con la autorizada. Solicitamos también que se evacuara informe técnico-jurídico sobre la **compatibilidad o incompatibilidad de ese núcleo animal con las ordenanzas municipales** teniendo en cuenta la problemática de salubridad y contaminación acústica denunciada por la vecina colindante.

Y finalmente pedíamos que se diera respuesta a las instancias presentadas en las que se solicitaba información y/o documentación, facilitándole a la reclamante la documentación que procediera o denegándosela de forma motivada, según correspondiera en Derecho. Y a este respecto pedíamos al Ayuntamiento que tuviera en cuenta la condición de colindante y de afectada directa de la reclamante.

En respuesta hemos recibimos una Resolución de Alcaldía de abril de 2024 -posterior a nuestra intervención en este asunto-, con la que se resolvía *“inadmitir a trámite las denuncias”* del marido de la promotora de la queja. En dicha



Resolución se hacían una serie de *Resultandos y Considerandos*. En estos últimos se decía, en esencia, que durante el mes de febrero de 2024 se habían confeccionado sendos informes por agentes de Policía local, a petición de los interesados, en los que se comprobaba, de forma parcial, las molestias producidas por uno de los perros, que tras comparecer la promotora de la queja para denunciar los hechos, “*sin comprobación de los mismos por los agentes actuantes*”; que ya en marzo de 2024 se había emitido nuevo informe policial en el que se comprobaban las quejas vertidas y que posteriormente se habían producido nuevas comparecencias de denuncia de la reclamante.

En los *considerandos* también se indicaba que de los documentos en los que habían intervenido los agentes de la Policía Local, se verificaban las molestias por ladridos de perro sólo de forma parcial y que las llamadas realizadas por los solicitantes a la Policía Local eran siempre referidas a las molestias por ladridos de perro, pero nunca por ruidos de los caballos, ya que estos se producían cuando no había presencia policial. Y que tampoco se había comprobado el número de caballos ni su estado, ya que para estas verificaciones se tendría que solicitar la colaboración de los inquilinos de la referida vivienda.

En definitiva, a juicio del Ayuntamiento “*del informe de la Policía Local no se desprenden suficientes pruebas que demuestren que los animales objeto del caso que nos ocupa sean especialmente ruidosos y notoriamente ocasionen molestias a los demás ocupantes del inmueble o de las casas vecinas*”.

Analizada esta respuesta, hemos vuelto a pedir informe al Ayuntamiento al que, además, se le han formulado varias consideraciones. Así, hemos trasladado a la Alcaldía, en primer lugar, que prácticamente no se da respuesta a las cuestiones que habíamos planteado, tales como la situación administrativa de la ampliación de la cuadra a la que hacía referencia la promotora de la queja, ni tampoco se había emitido el informe sobre si se había concedido licencia de obras y, en su caso, si la obra ejecutada coincidía con la autorizada.

Tampoco se respondía a si la tenencia de un núcleo animal, especialmente por la presencia de caballos en esa concreta ubicación, está permitida dentro de lo que parece núcleo urbano de esa localidad. En este sentido, habíamos solicitado informe técnico-jurídico sobre la compatibilidad o incompatibilidad de ese núcleo animal con las ordenanzas municipales teniendo en cuenta la **problemática de salubridad y contaminación acústica** denunciada por la vecina colindante. Dicho informe tampoco se había emitido.

Por otra parte, trasladamos a la Alcaldía que el hecho de que las llamadas a la policía local versaran, supuestamente, por ruidos de los perros y no de los caballos, no impedía reconocer que por esta segunda problemática se hubieran presentado diversas instancias. De hecho, constaban actas de comparecencias en la policía local en las que se dejaba bien claro por los afectados que “*los animales en cuestión provocan las siguientes molestias: Ruidos procedentes de los animales golpeando las cancelas de los boxes; ruidos procedentes de los relinches de dichos animales; ruidos apertura boxes; ruidos procedentes del cambio de herraje de dichos animales, y olores procedentes de excrementos y orines de dichos animales*”.

Por lo tanto, decíamos, no podía servir de excusa lo que se decía en la Resolución de Alcaldía en cuanto a que las llamadas realizadas por los solicitantes a la Policía Local eran siempre referidas a las molestias por ladridos de perro, pero nunca por ruidos de los caballos porque estos se producían supuestamente cuando no había presencia policial.

En consecuencia, hemos reiterado nuestra primera petición de informe, la cual a fecha de redacción de este Informe Anual y tras varias reiteraciones por nuestra parte, aún no ha sido respondida por el Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal, por lo que el expediente sigue en tramitación.

Similar foco de insalubridad es el del expediente 24/5627, incoado a instancia de un vecino de Carmona, Sevilla, residente en una urbanización alejada del casco urbano y que se quejaba de que, desde hacía años, soportaba “*la presencia de caballos (ahora son cinco) sueltos en la parcela colindante, perros y otros animales que mi vecino coloca a escasos cinco metros de mi vivienda*”. Seguía relatando que “*el hedor de deposiciones de estos animales resulta insoportable durante todo el año, más en esta época estival, y la presencia de insectos (moscas, garrapatas, pulgas, etc.) hace imposible estar en el exterior de mi parcela*”.

Había denunciado esta situación por escrito en el Ayuntamiento de Carmona, en varias ocasiones, obteniendo como única respuesta que se estaba a la espera de informe de la Oficina Comarcal Agraria (OCA).

Aseguraba que la situación se había vuelto insoportable y que se agravaba porque su vecino no respetaba “**las más elementales normas de higiene y salubridad** en su parcela”, también debido a que, según decía, dicho vecino “se



*dedica a acoger perros de personas que se ausentan temporalmente de sus domicilios en periodos de vacaciones y eso viene a incrementar el malísimo olor que debo soportar cada día”, mientras que “el Ayuntamiento de Carmona se limita a decir que no puede hacer nada sin el informe que al parecer debe emitir la OCA.”*

Admitimos a trámite la queja y dirigimos petición de informe al Ayuntamiento de Carmona al que, en particular, preguntamos por el estado de tramitación del expediente administrativo que, en su caso, se hubiese incoado.

En respuesta el Ayuntamiento emitió informe en el que se nos daba cuenta de las actuaciones desplegadas desde la primera denuncia del afectado, se nos informaba de la situación urbanística de la parcela que albergaba los animales y, entre otros extremos, se nos daba cuenta de que en agosto de 2024 se había emitido informe de compatibilidad de la tenencia de animales, concluyéndose que *“estamos en presencia de un suelo urbano, de uso residencial que no posee la condición de solar”,* así como que *“para los animales de producción la tenencia y cría, con o sin fines lucrativos, así como la reproducción, cebo o sacrificio de animales para la producción de alimentos o productos de origen animal, o para cualquier otro fin comercial o lucrativo, supone un uso de explotación ganadera, el cual **no se considera un uso compatible con el suelo urbano residencial**”.*

En cuanto a los animales de compañía de la parcela denunciada, el informe de compatibilidad concluía que *“se permite la tenencia de perros en viviendas urbanas y estará condicionada a la existencia de circunstancias higiénicas óptimas en el alojamiento, a la ausencia de riesgos en el aspecto sanitario y a la inexistencia de incomodidades o molestias para los vecinos”.*

El informe municipal concluía informando de que *“las acciones a realizar por la Administración Local dependerán de la existencia o no del código REGA de los équidos existentes en la parcela”,* ya que en caso de disponer del mismo *“cabría la posibilidad de comunicar las discrepancias a la autoridad competente para revisar la autorización otorgada ante las circunstancias denunciadas”.* Afirmaba que *“el citado informe sobre la existencia del código es imprescindible para poder proseguir con el expediente de denuncia”,* aunque, *“como se puede comprobar, la situación del denunciado ha sido mejorada sustancialmente y se ha beneficiado de las gestiones administrativas, puesto que la mayoría de los animales ya no están en la parcela, quedando por dilucidar aún las actuaciones sobre los équidos.”*

Sin embargo, esta última afirmación fue rechazada por el afectado, al que trasladamos esa información en trámite de alegaciones y que nos aseguró que todo seguía igual y que sólo el Seprona estaba llevando a cabo alguna intervención efectiva en el asunto, no así el Ayuntamiento, por lo que nos vimos obligados a volver a pedir informe al Ayuntamiento, que a fecha de redacción de este Informe Anual todavía no se ha recibido, por lo que el expediente sigue abierto y en tramitación.

**Una colonia felina** era el foco insalubre del expediente [24/2422](#), en la localidad de Alcalá de Guadaíra, Sevilla. Una vecina de este municipio se quejaba de la inactividad disciplinaria del Ayuntamiento ante sus denuncias por incumplimiento de la ordenanza sobre tenencia de animales en cuanto a una colonia de gatos ubicada en una vivienda aledaña a la suya y que era propiciada y fomentada por una tercera persona que dejaba alimentos en la vía pública. En este sentido, relataba que en reiteradas ocasiones había denunciado esta situación que había dado lugar a *“crear una colonia que se multiplica descontroladamente sin vacunas, provocando malos olores, y propiciando plagas”.* Añadía que *“con esta actitud se está perjudicando a esos animales y, por supuesto, a los vecinos, que sufrimos una situación que ya es insostenible”* y que *“no podemos tener las ventanas abiertas de las casas puesto que entran en ellas, los patios están llenos de cacas y vómitos y la situación es insalubre. Las gatas paren en los sitios más insospechados y todos los años nos encontramos a varios ejemplares muertos en nuestros jardines”.*

Aseguraba que *“esta realidad se viene denunciando insistentemente ante el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra por distintos medios desde hace más de un año sin que ni siquiera obtengamos respuesta y mucho menos soluciones”.*

Admitimos a trámite la queja y dirigimos petición de informe al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al que recordamos las **previsiones sobre colonias felinas** en la Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que tenía como objetivo, entre otros, «reducir progresivamente su población manteniendo su protección como animales de compañía»; y que determina que «será obligatoria la identificación mediante microchip, registrada bajo la titularidad de la Administración local competente, y la esterilización quirúrgica de todos los gatos comunitarios».

En su respuesta el Ayuntamiento nos ha informado que ya se estaba ejecutando un contrato menor de servicio para la elaboración del Plan de Gestión Integral de Colonias Felinas en cumplimiento de lo establecido en el art. 39 de la [Ley 7/2023](#), que entre otras cuestiones supone realizar un mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una



planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población que se desea controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos; que, igualmente, se estaba tramitando un expediente para la firma de un convenio de colaboración entre el Colegio de Veterinarios de Sevilla y el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra para la gestión ética de colonias felinas urbanas; y, finalmente, que en cuanto concluyeran los trabajos que se estaban realizando conforme a lo indicado en los dos puntos anteriores, se podrían realizar las actuaciones que fueran necesarias para resolver todas las cuestiones planteadas por los vecinos relacionadas con las colonias de gatos.

Con ello entendimos que la problemática objeto de este expediente se podía considerar en vías de solución, sin perjuicio de conceder un plazo prudencial de tiempo en el que culminar los trámites necesarios que permitieran posteriormente adoptar las medidas materiales que solventasen o redujeran la problemática, por lo que suspendimos nuestras actuaciones.

También una colonia felina en el núcleo de Fregenite, perteneciente a la localidad de Órgiva, Granada, fue el objeto del expediente [24/4250](#), en el que una persona residente en dicho núcleo se quejaba de que “*un vecino soltó 12 gatos sin esterilizar y hoy se han multiplicado*” y de que el Ayuntamiento era conocedor de la situación desde hacía un año sin que adoptara medida alguna.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos el preceptivo informe del Ayuntamiento de Órgiva, invocando igualmente la ya citada Ley 7/2023, de 28 de marzo, de protección de los derechos y el bienestar de los animales. En su respuesta, el Ayuntamiento nos informó de que ya se estaban adoptando medidas para dar solución a las colonias felinas, que desde septiembre de 2023 se estaban organizando reuniones periódicas para la puesta en marcha de las medidas de la referida Ley en cuanto a colonias felinas, participando de tales reuniones “*miembros del grupo de gobierno del Ayuntamiento de Órgiva, Jefatura de Policía Local de Órgiva, responsable de Guardia Civil de Órgiva y puesto del Seprona en Órgiva y grupos que se han establecido de voluntarios y voluntarias que colaboran con el ayuntamiento la gestión en esta materia.*”

Fruto de estas reuniones y de la adopción de las medidas acordadas, se nos informaba también de que ya se habían **identificado todas las colonias felinas** existentes en el núcleo de Órgiva y anejos, y que ya se estaba actuando en las mismas, comenzando por las más urgentes, con “*capturas, colocación de chip, vacunación de rabia y esterilización tanto de machos como de hembras, quedando inscritos en el RALA a nombre del Ayuntamiento de Órgiva, en la colonia a la que pertenecen como indica la norma y como ha aconsejado el Colegio Oficial de Veterinarios de Granada*”

Con ello entendimos que se encontraba en vías de solución la problemática objeto de queja, por lo que dimos por finalizada nuestra intervención en la misma y archivamos el expediente.

### 2.2.7.2.3. Residuos

El Objetivo 11 de los ODS es el relativo a *Ciudades y Comunidades Sostenibles*, y entre sus metas destacan en materia de **residuos** la 11.6, sobre Reducción del impacto ambiental en ciudades; asimismo se pueden invocar el Objetivo 12 *Producción y Consumo Responsables*, meta 12.5 *Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos*.

Debemos decir, no obstante, que las quejas que se reciben en materia de residuos en la Institución hacen referencia más bien a otra serie de problemáticas conexas con la gestión de los residuos, tales como la **ubicación de contenedores o el lugar de depósito de los propios restos y residuos**.

Así en este apartado podemos destacar el expediente 24/4460, incoado a instancia de la comunidad de propietarios de un polígono industrial en la localidad de Alcalá de Guadaíra, Sevilla, que se quejaba de la falta de resolución o de la falta de adopción de medidas por parte del Ayuntamiento para dar solución al problema que se daba en el polígono industrial en cuestión, por “*la ocupación de las calles con contenedores llenos de residuos con plásticos, neumáticos, bidones de aceite y materiales inflamables, todo ello sin autorización administrativa alguna*”, atribuida a distintas empresas con actividad en el polígono, todas ellas representadas por la misma persona.

Junto con el escrito de queja nos aportaron copia de varias instancias presentadas en el Ayuntamiento denunciando esta situación durante los años 2015, 2018, 2022, 2023 y 2024. Pese a estas instancias, en junio de 2022 se había producido en una de las naves un incendio de gran consideración debido a la cantidad de los residuos acumulados por las empresas denunciadas, quedando calcinadas varias naves.



A resultados de todo esto, concluía la queja, a pesar de las instancias y denuncias presentadas, el Ayuntamiento no había “realizado actuación alguna tendente a **revertir la situación de insalubridad** que vive el polígono como consecuencia de la actuación de las empresas de reciclaje ubicadas en el mismo, creando una situación insostenible que incluso ha derivado en un incendio que se podía haber evitado si la administración hubiera cumplido con su obligación, todo lo cual está provocando graves perjuicios al resto de propietarios y a las empresas que en el mismo ejercen su actividad”.

Y en este sentido, lo que pedían era la intervención municipal para que se obligue a las empresas responsables “a cumplir la normativa y a la retirada de los residuos de las calles del polígono”.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra nos informó de que “una vez constatado que no existe licencia para ocupar la calle con contenedores, pues se trata de una urbanización no recepcionada, se ha remitido nota interior a la Delegación de Gobernación a los efectos del ejercicio de las competencias sancionadoras que procedan por los hechos que se han denunciado por la Comunidad de Propietarios.”

Con esta información y no sin antes pedir a la comunidad de propietarios promotora de la queja que formulara alegaciones, sin tener noticias de la misma, dimos por terminada nuestra intervención en el expediente y procedimos a su archivo.

El expediente [24/2362](#) fue promovido por una vecina de Camas, Sevilla, que se quejaba de la inactividad del Ayuntamiento de esa localidad frente a sus peticiones, formalizadas por escrito, de **cambio de ubicación de unos contenedores de residuos urbanos por ser un foco insalubre** debido al depósito fuera de los mismos de restos de todo tipo, por ser habitualmente objeto de personas rebuscando en las bolsas que a su vez dejaban restos esparcidos por la zona y con ello atraer animales de todo tipo.

Tras admitir a trámite la queja, la propia interesada nos comunicó que desde el Ayuntamiento de Camas se habían puesto en contacto con ella para dar solución a la cuestión de los contenedores, por lo que sobre este particular dimos por terminada nuestras actuaciones y archivamos el expediente.

Por su parte, el expediente [24/3506](#) se incoó a instancia de la empresa que regentaba una residencia de estudiantes en la ciudad de Sevilla, que se quejaba de que llevaba un año solicitando “tanto al ayuntamiento de Sevilla como a la empresa Lipasam, para el traslado de 5 contenedores de basura que están justo en nuestra puerta obstaculizando la carga y descarga de nuestros residentes y sobre todo que este año que tenemos dos de ellos con diversidad funcional con la consiguiente dificultad para acceder a nuestra residencia universitaria. El traslado tampoco sería de gran perjuicio para nadie ya que a 40 metros más adelante hay una casa en ruinas y abandonada, con lo cual no sería un gran traslado.”

Después de admitir a trámite la queja y solicitar informe del Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados de que, analizada la petición realizada, se había determinado “el movimiento del contenedor situado en la puerta del edificio, dejando libre el acceso a la residencia” y que, además, se tenía prevista “otra reubicación del resto de contenedores”, pero que, no obstante, el único lugar que cumplía las exigencias técnicas era el ocupado en aquel momento por un ciclistero respecto del cual estaban realizando “las gestiones oportunas para trasladarlo, y llevar a cabo el movimiento de los contenedores”. Con ello entendimos que la problemática objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en la misma y procedimos al archivo del expediente.

### 2.2.7.3. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2024, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 24/5661**, dirigida a la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul, Delegación Territorial en Sevilla, Ayuntamiento de Sevilla y al Ayuntamiento de Aznalcóllar (Sevilla), en relación con la tramitación ambiental de la reapertura de la mina de Aznalcóllar y su repercusión en vertidos al río Guadalquivir.



## 2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

### 2.2.8.1.1. Planeamiento urbanístico

En relación al **planeamiento urbanístico**, en el presente ejercicio hemos tramitado numerosas quejas en las que se muestra la disconformidad de sus promotores con el planeamiento que se propone desde el Ayuntamiento, siendo en algunos casos el objeto de la protesta, meras intenciones y declaraciones institucionales que no se traducen en la modificación de planeamiento de forma efectiva.

Destacar, a este respecto, la queja 24/3842, en la que el interesado solicita el cambio de planeamiento urbanístico para una parcela de su propiedad que, estando calificada como dotacional, no se destina al uso establecido por el planeamiento por falta de gestión urbanística de los poderes públicos responsables.

En materia de planeamiento no han sido muchas las actuaciones de esta Defensoría, y de las que han sido planteadas en el año 2024, destacamos aquellas que reclaman el cumplimiento de los **procesos de participación ciudadana** y, en concreto, la falta de respuesta de la administración en los **trámites de consulta ciudadana**.

Esta es una de las cuestiones que aparece en las quejas relativas a deficiencias en la tramitación de actos preparatorios del procedimiento de elaboración de los instrumentos de planeamiento, ya sean generales o de desarrollo. Tal ha sido el caso planteado en la queja 23/5997.

**Asimismo, se denuncian las dificultades para obtener información y participar en modificaciones de planeamiento, o la falta de respuesta de la administración a las propuestas presentadas o las alegaciones formuladas.**

En la queja 24/6761 solicitamos informe al Ayuntamiento de Almuñécar ante la falta de contestación en la tramitación de la solicitud de los interesados que habían solicitado la recepción de la urbanización apelando a jurisprudencia existente.

El Ayuntamiento de Almuñécar remitió informe en el que concluía:

*"(...) las Entidades Urbanísticas de Conservación establecidas normativamente en el PGOU-87 vigente de Almuñécar, y entre ellas la de (...), deben entenderse como entidades urbanísticas colaboradoras, de constitución obligatoria, según lo señalado en la normativa de dicho instrumento de planeamiento general municipal y, por tanto, someterse a lo anteriormente señalado, habiendo previsto el citado Plan General de Ordenación Urbana dicha constitución por razones de sostenibilidad económica para la conservación de las obras de urbanización de sus respectivos ámbitos".*

Son numerosas las quejas en trámite, únicamente a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa a los escritos presentados. En este sentido, nos dirigimos al citado Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones, dichos escritos, informándonos al respecto.

El incumplimiento de **destinar efectivamente los terrenos al uso previsto en el planeamiento** motivó la queja [23/4577](#) [23/4577 BOPA], en la que la persona promotora denunciaba el incumplimiento en materia de planeamiento de destinar al uso previsto determinados espacios libres.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos al Ayuntamiento de Sevilla solicitando información sobre *"las actuaciones realizadas o pendientes de realizar, en la adecuación y acceso a la plaza (...), teniendo en consideración que ya ha sido objeto de esta Defensoría en la Queja 10/5189 y dictada Resolución del Director General de Movilidad, de fecha 6 de noviembre de 2012, mediante la cual se requirió a la Comunidad de Propietarios la legalización de la actividad mediante la solicitud de los preceptivos permisos, así como la retirada de la cadena."*

El Ayuntamiento nos respondió enumerando las actuaciones a realizar en materia de disciplina y la información trasladada al vecindario sobre la prohibición de hacer uso de aparcamiento en las zonas libres.





Otro grupo de quejas relacionado con el ámbito urbanístico lo constituyen aquellas que denuncian las dificultades para la reparación de caminos de acceso a aldeas de núcleo principal. Como la queja 23/0184.

También se han recibido reclamaciones respecto de los itinerarios peatonales que requieren proyectos de reurbanización de sistemas generales de la red viaria.

Han sido numerosas las quejas relativas a la falta de cumplimiento del deber de edificación y la inclusión del solar en el registro municipal de solares y edificaciones ruinosas, como instrumento impulsor de la actividad inmobiliaria para evitar la especulación.

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros -queja [23/8030](#) [23/8030 BOPA], queja 24/6747- con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante, que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

Ha habido un incremento importante en el número de quejas relativas a esta problemática en el ámbito rural, a lo que se une la falta de capacidad de los ayuntamientos pequeños para ordenar subsidiariamente las obras pendientes de ejecución por la propiedad incumplidora y en muchos casos ausente.

En relación al cumplimiento del deber de conservación destacar el Artículo 144 de la ley vigente en materia de urbanismo que señala:

«1. Las personas propietarias de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad, accesibilidad universal, eficiencia energética, ornato público y demás que exijan las leyes, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, aunque para ello sea necesario el uso de espacios libres o de dominio público, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para su habitabilidad o uso efectivo. El deber de conservación y rehabilitación integra igualmente el deber de realizar las obras adicionales que la Administración ordene por motivos turísticos o culturales, o para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.

Para el caso de construcciones y edificaciones, este deber alcanza hasta la ejecución de los trabajos y obras cuyo importe tiene como límite el del contenido normal del deber de conservación, estando condicionado, asimismo, por el alcance de las obras autorizables en virtud del concreto régimen jurídico en que se encuentren.

2. Los Ayuntamientos deberán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para mantener y alcanzar las condiciones recogidas en el apartado 1. El incumplimiento de los deberes de conservación y rehabilitación facultará al Ayuntamiento para la ejecución subsidiaria de las correspondientes obras, así como para la imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual. Su importe, en cada ocasión, será del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas, con un máximo de cinco mil euros y, en todo caso y como mínimo, seiscientos euros»

A este respecto, el cumplimiento del deber de conservación se complica cuando va asociado a otra problemática compleja, como es la existencia de construcciones que presentan **restos de amianto** y requieren, por tanto, de la utilización de empresas especializadas y protocolos específicos para su retirada.

Tal ha sido el caso planteado en la queja 22/4837, en la que un Ayuntamiento de Sevilla ha ordenado la retirada de un tejado que contenía fibrocemento en base a las siguientes consideraciones:

“El uso de productos que contengan las fibras de amianto mencionadas en los puntos 4.1 y 4.2, que ya estaban instalados o en servicio antes de la fecha de entrada en vigor de la presente Orden, seguirá estando permitido hasta su eliminación o el fin de su vida útil.”

A falta de una normativa precisa, la resolución del Parlamento Europeo de 14 de marzo de 2013, sobre los riesgos para la salud en el lugar de trabajo relacionados con el amianto y perspectivas de eliminación de todo el amianto existente (2012/2065(INI)), “los materiales con amianto (MCA) poseen habitualmente un ciclo de vida de entre 30 y 50 años”.

Según información técnica especializada procedente del Centro Nacional de Nuevas Tecnologías, en el caso del fibrocemento, se estima que la vida útil puede alcanzar alrededor de 30-35 años, contando desde que se



*fabrica el producto, puesto que pasado ese tiempo iría perdiendo propiedades y deteriorándose. No obstante, ese tiempo es variable, es una estimación que puede verse afectada por otros parámetros como, por ejemplo, las condiciones a las que se haya visto expuesto ese material, que podrían reducir el tiempo de vida útil del producto.*

*Esta información es precisa, con nivel técnico suficiente, para saber el fin de la vida útil del fibrocemento, que no es otro que el comprendido entre 30 a 35 años. Esta vida útil puede verse reducida por el estado en que se encuentre el material debido a causas meteorológicas graves (tornados, vientos fuertes, terremotos, etc.) o al mal manejo.*

*Además, por la disposición adicional 14.ª de la Ley 7/2022, se entiende que el Ayuntamiento, en aras de eliminar las instalaciones con amianto que produzcan riesgo a la seguridad de las personas, así como para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano, podrá dictar órdenes de ejecución para cumplir los deberes urbanísticos derivados del artículo 144.1 de la LISTA.*

*Por ello, tratándose de un caso de afectación especial a terceros, ya que la pendiente de la cubierta vierte hacia patio interior habitable de la finca colindante, a los signos de rotura observados en la cubierta y a fin de evitar un riesgo para la salud, informo de la orden de retirada de la cubierta citada, con las debidas medidas de seguridad, tal como establece el Real Decreto 396/2006, de 31 de marzo, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a los trabajos con riesgo de exposición al amianto.*

*Por ello, considero debe instarse a la propiedad de la finca en cuestión a realizar la siguiente actuación:*

*- La retirada de la cubierta completa de fibrocemento, previa la tramitación de la correspondiente licencia municipal de obras, y correcta gestión de los residuos generados”.*

## 2.2.8.1.2. Disciplina urbanística

Un número importante de las quejas recibidas en materia urbanística son encuadrables dentro del ámbito de la **disciplina urbanística**, pero su importancia en la labor de este área no es sólo cuantitativa, sino cualitativa, ya que en algunos casos los asuntos tratados plantean afecciones de carácter penal, con lo que ello implica. El motivo más frecuente de estas quejas es la inactividad de la administración ante denuncias ciudadanas, ya sea por la realización de obras sin licencia o por obras que no se ajustan a la licencia concedida en suelo urbano.

En este apartado, son numerosas las quejas en las que se advirtió **pasividad municipal**. Mencionaremos, a título de ejemplo, la que denunciaba el uso de locales comerciales como viviendas sin contar con las adecuadas condiciones de habitabilidad y seguridad; la apertura de puerta a un patio común y su uso privativo por un establecimiento de hostelería; obras sin licencia que, además, invadían el dominio público; consolidación de una parcelación irregular en la que se siguen desarrollando construcciones; ausencia de impulso a expediente de protección de la legalidad urbanística; construcciones sin licencia en suelo no urbanizable; construcción en azotea de edificio que causa perjuicios al vecindario de los pisos inferiores, etcétera.

Debemos relatar la queja [22/8588](#), incoada de oficio y relativa a la formulación de inventario de edificaciones irregulares en el suelo rústico de Andalucía, en la que esta Institución ha venido mostrando en sus sucesivos Informes Anuales al Parlamento de Andalucía y en algunos Informes Especiales y Jornadas, así como en las quejas que incoa de oficio o tramita a instancia de parte interesada, su preocupación ante las graves agresiones que se vienen perpetrando en nuestro territorio contra el suelo rústico como consecuencia de la ejecución de obras y edificaciones no autorizadas con el importante daño, en muchos casos irreparable, que ello conlleva para sus valores naturales, medioambientales y agrícolas.

En la Exposición de motivos del [Decreto-ley 3/2019](#), de 24 de septiembre, de medidas urgentes para la adecuación ambiental y territorial de las edificaciones irregulares en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se hacía constar que:

*«De los datos obtenidos para la elaboración del «Análisis- diagnóstico de la ocupación edificatoria en el suelo no urbanizable de Andalucía», en mayo de 2009 por la Consejería con competencias en materia de urbanismo, y de análisis aproximativos del territorio andaluz en desarrollo de los distintos Planes Generales de Inspección, plasmados en información georreferenciada de la actividad inspectora durante el período 2009 -2019, se puede concluir que de un total de unas 500.000 edificaciones existentes en suelo no urbanizable en Andalucía,*



*alrededor de 300.000 edificaciones son irregulares, de las cuales tan sólo han sido declaradas en asimilado a fuera de ordenación y por consiguiente han podido acceder a los suministros básicos en condiciones mínimas de seguridad y salubridad, un 26% de dichas viviendas.*

*Cuestiones de salubridad, con la creciente contaminación de los acuíferos, de seguridad o de enganches ilegales de energía, entre otros, son los que están marcando el devenir de estos ámbitos en los que la ingente aglomeración y el crecimiento de edificaciones parecen no tener límite alguno».*

Estas actuaciones irregulares -si queremos evitarlas o, al menos, paliar sus consecuencias- necesitan una rápida respuesta por parte de los poderes públicos, sin desdeñar las actuaciones que con carácter preventivo se pudieran realizar, a fin de que estas edificaciones no se consoliden y permanezcan, dado el daño que suponen para los intereses generales.

No caben respuestas tardías, puesto que la intervención, cuando se está iniciando una construcción o parcelación ilegal, resulta mucho más eficaz y positiva.

Se da la circunstancia de que estos atentados a importantes valores naturales se producen, en muchos casos, en pequeños municipios de nuestra geografía que han podido preservarlos hasta el momento pero que, como se desprende de la mera observación, también se encuentran presionados por una especulación urbanística depredadora.

La ausencia de una adecuada respuesta a estas agresiones por parte de los responsables municipales de estas pequeñas localidades cabe atribuirlos, por un lado, a la insuficiencia de medios técnicos y personales que padecen, pero tampoco cabe desdeñar que, en muchos supuestos, la cercanía y las relaciones cotidianas de vecindad entre las autoridades locales y los infractores hacen difícil y complejo que se impongan y ejecuten las sanciones y las demoliciones que puedan resultar procedentes.

La Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía (LISTA) afronta con más determinación la solución de los problemas existentes respecto a edificaciones irregulares en suelo rústico que la prevención de que no aparezcan otras nuevas. En este sentido, consideramos que **la disciplina preventiva es tan recomendable o más que la punitiva** y a este respecto, potenciar la figura de los planes de inspección autonómicos y municipales nos parece determinante.

Por todo ello, se ha incoado una queja de oficio, encaminada a plantear a la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, a las 8 Diputaciones Provinciales Andaluzas, y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, su parecer, respecto de las siguientes cuestiones:

Conveniencia de la realización de un único inventario del suelo rústico de Andalucía o, en su defecto, uno por cada una de las ocho provincias andaluzas, impulsado bien por la propia Consejería competente en la materia o por las Diputaciones provinciales, directamente o en colaboración con la CCAA, que se actualizara periódicamente, utilizando medios técnicos ya existentes como el Ortofoto del PNOA o por elaboración propia, que contendría la relación de las edificaciones, asentamientos, parcelaciones y demás actuaciones que deberían ser objeto de la potestad de disciplina o, en su caso, de legalización o reconocimiento, de conformidad con la normativa territorial y urbanística de aplicación con un seguimiento periódico de las alteraciones producidas en todo el suelo rústico de Andalucía.

Los datos obtenidos de dichos inventarios servirían de apoyo para la suscripción de futuros convenios de colaboración entre las administraciones implicadas y para la elaboración de los Planes Municipales y Autonómicos de Inspección Urbanística y de apoyo a los Inspectores municipales y a los Cuerpos de Inspectores y Subinspectores autonómicos para el desarrollo de su labor profesional.

Pero también son objeto de numerosas quejas los expedientes de **restauración de legalidad urbanística**, su incumplimiento y la petición de ejecución subsidiaria de la administración pública en suelo rústico. En este sentido el Título VIII de la [Ley 7/2021](#), de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, puede dar solución a muchas de las agrupaciones de edificaciones irregulares cuya demanda principal es el acceso a los servicios básicos de abastecimiento y saneamiento de agua, mediante los Planes Especiales de adecuación ambiental y territorial.



### 2.2.8.1.3. Gestión urbanística

Respecto a la **gestión urbanística**, entendida como el conjunto de procedimientos establecidos en la legislación urbanística para la transformación del uso del suelo, y especialmente para la urbanización de éste, de acuerdo con el planeamiento, se han recibido quejas que plantean los problemas asociados a la paralización injustificada de expropiaciones urbanísticas; la dilación injustificada en los plazos de las expropiaciones; deficiencias en la ejecución de los proyectos de urbanización; falta de ejecución de planeamiento urbanístico en los plazos programados; inactividad municipal en la dotación efectiva de los equipamientos y zonas verdes; y, por último, vinculado a los procesos de gestión urbanística hay numerosas quejas por falta de suministro de servicios básicos (agua, luz, etc).

A destacar la queja relativa a la discordancia en el ancho de las calles entre el proyecto de urbanización aprobado y el realmente ejecutado.

Por último, no suelen ser infrecuentes las quejas relativas a la **falta de personal en el ámbito urbanístico de gestión** que se traducen en retrasos en la tramitación de los procedimientos correspondientes con el consiguiente perjuicio para las personas interesadas.

En lo que se refiere a **rehabilitación y regeneración urbana**, hemos recibido quejas en las que se reclama la mejora y recualificación de las barriadas; se denuncia el mal estado de conservación de plazas y calles importantes de la ciudad consolidada; se reclama la inactividad municipal en el abandono de la edificaciones; e incluso hemos recibido una queja que reclama la rehabilitación y regeneración urbana como instrumento para la lucha contra la despoblación.

Una mención especial merecen las **urbanizaciones irregulares** que, si bien no siempre están incluidas en el ámbito de la gestión urbanística, sí están necesitadas de una respuesta del planeamiento urbanístico y, en algunos casos, de planes de ordenación del territorio. En estos supuestos hay implicaciones del Plan de Ordenación del Territorio de la Janda y Plan de Ordenación del Territorio de la Aglomeración Urbana de Sevilla.

### 2.2.8.2. Ordenación del territorio

En cuanto a la ordenación del territorio, si bien concretamente no hay quejas que invoquen esta materia, no es menos cierto que numerosas quejas en las que reclaman el servicio de abastecimiento y saneamiento de agua tienen una implicación directa en la ordenación del territorio en la que se enmarcan. Como la queja 24/8015, en la que numerosos vecinos solicitan el inicio de la modificación puntual del PGOU para su integración ambiental, territorial y paisajística y para garantizar las condiciones mínimas de seguridad y salubridad de la población, y establecer infraestructuras comunes de servicios básicos de abastecimiento de agua, saneamiento y suministro de energía eléctrica, así como de telecomunicaciones.

### 2.2.8.3. Obras públicas

El estado de tramitación de procedimientos expropiatorios es causa frecuente de la presentación de quejas ante esta Institución, y 2024 no ha sido una excepción al respecto. Destacan de entre las cuestiones planteadas las referidas a los retrasos en la determinación o el abono del justiprecio.

Con frecuencia nuestra intervención en estas quejas se ve interrumpida tras conocer que las personas promotoras de las mismas han acudido a la vía judicial para solventar su desacuerdo con la administración o instar una respuesta a sus peticiones y reclamaciones. Tal fue el caso de las quejas 24/2084; 24/4900; 24/6414; y 24/6407.

En otras ocasiones nuestra intervención va dirigida a desbloquear un procedimiento aparentemente paralizado o a conseguir una respuesta válida de la administración expropiante ante las peticiones o consultas de los administrados afectados.

Así ocurre en la queja 24/5576, aún en tramitación, en la que una vecina de Algeciras denuncia los retrasos del Ayuntamiento en dictar resolución en un procedimiento expropiatorio que le afecta directamente.



Particularmente compleja ha sido la tramitación de la queja 24/2084, en la que una familia planteaba el conflicto generado con un Ayuntamiento de Almería en relación a unos terrenos de su titularidad que habían sido cedidos al Consistorio mediante permuta con otros terrenos para posibilitar la instalación en los mismos de un centro cultural. El convenio se había resuelto en sede judicial tras el incumplimiento de sus compromisos por el Ayuntamiento, viéndose el mismo obligado a revertir los citados terrenos a sus propietarios originales.

El problema surge al haber construido efectivamente el Ayuntamiento en dichos terrenos un edificio que, aunque no estuvo destinado al fin cultural inicialmente previsto, sí había sido utilizado para otros fines de interés municipal. Al producirse la reversión del terreno se daba la circunstancia de que el Ayuntamiento quedaba privado del acceso al edificio en cuestión.

Finalmente el Ayuntamiento ha optado por acudir a la vía expropiatoria para hacerse con la titularidad de los terrenos donde se ubica el citado edificio, originándose con ello una polémica con la titularidad del terreno que cuestiona la legalidad de dichas actuaciones expropiatorias.

Lamentablemente uno de los motivos mas frecuentes de queja ante esta Institución sigue siendo la falta de respuesta de las Administraciones públicas a los escritos que les dirige la ciudadanía. El abuso del silencio administrativo es una de las lacras de nuestra administración que pervive a través de los años y las leyes sin que existan indicios de un cambio al respecto.

Es un supuesto claro y evidente de mala administración, que perjudica los derechos de quienes precisan de la respuesta administrativa para poder ejercer adecuadamente sus derechos y defender sus intereses.

En el pasado año 2024, y en esta materia de obras públicas, se tramitaron por este motivo las quejas 24/1929; 24/379; 24/3664; 24/8360; y 24/8733.

También es recurrente la recepción de quejas denunciando la falta de respuesta o el retraso de la administración en la resolución de expedientes incoados tras solicitud de responsabilidad patrimonial a la Administración.

Como venimos denunciado desde hace años, es habitual que las administraciones públicas, especialmente los Ayuntamientos, opten bien por dar la llamada por respuesta ante las peticiones de responsabilidad que les hacen llegar los ciudadanos, o bien por dilatar los procedimientos durante años. En los casos en que se produce la ansiada resolución, normalmente tras nuestra intervención, la misma suele ser desestimatoria, al aplicar un criterio bastante restrictivo respecto de la concurrencia de los elementos definidores de la responsabilidad administrativa.

En 2024 tramitamos por este motivo las quejas 24/8022; [24/3575](#) y 24/3663. También se tramitaron las quejas 24/5925 y 24/7298 en las que se nos denunciaban daños derivados de una actuación imputable a una administración pública, en las que informamos a las personas promotoras de la necesidad de iniciar el oportuno procedimiento de responsabilidad patrimonial ante la administración correspondiente.

## 2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 2.3.1.3. Hacia una buena administración

Desde la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz venimos observando, año tras año, cómo crece el sentimiento generalizado de que las administraciones públicas no atienden bien y no funcionan como deberían. Crecen de igual modo las quejas y las consultas por la mala atención y el mal funcionamiento que las personas reciben de las administraciones públicas.



En las XXXVII Jornadas de coordinación de Defensorías del Pueblo celebradas en el 2024, tituladas “[La labor de las Defensorías en la promoción de la buena administración](#)”<sup>3</sup> se detectó la creciente existencia de una mala administración sistémica. Un problema que hunde sus raíces tanto en la forma en que las administraciones se organizan y se coordinan, como en la deficiente asignación de recursos humanos y materiales; así como en el modo en el que están diseñados los procedimientos que deben servir para satisfacer las necesidades de las personas.

La creación de instituciones eficaces y transparentes, el carácter efectivo de los derechos y de las libertades fundamentales, la consecución del acceso a la información son Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, es muy importante que las administraciones públicas funcionen bien y sirvan con objetividad a la ciudadanía, siendo transparentes, sensibles y responsables en sus respuestas a las demandas de las personas. Es decir, **la administración debe escuchar, atender y cuidar a las personas**.

Así, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea recalca el derecho a una buena administración en su artículo 41:

«1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.

2. Este derecho incluye en particular: a) el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; b) el derecho de toda persona a acceder al expediente que le concierna, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial; c) la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones...»

Nuestro Estatuto de Autonomía para Andalucía también plasma el derecho a unas instituciones eficaces y transparentes en su artículo 31: «Se garantiza el derecho a una buena administración, en los términos que establezca la ley, que comprende el derecho de todos ante las Administraciones Públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable, así como a acceder a los archivos y registros de las instituciones, corporaciones, órganos y organismos públicos de Andalucía, cualquiera que sea su soporte, con las excepciones que la ley establezca.»

Por su parte, [El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que «las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a éstos.» También la buena administración y calidad de los servicios se encuentra recogida entre los principios generales de organización y funcionamiento de la Junta de Andalucía, según el artículo 3, letra t) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La buena administración pública tiene, desde luego, que estar comprometida con la mejora real de las condiciones de vida de las personas y sus problemas, y procurar buscar la mejora permanente e integral de sus condiciones de vida.

La ciudadanía, desgraciadamente, nos hace llegar que no está contenta con la calidad de la atención recibida (tiempos de espera, lenguaje poco claro y muchas veces incomprensible, trato poco empático,...) y que, todavía más grave, no es fácil relacionarse con ella, ni electrónica ni presencialmente.

A través de las consultas y de las quejas, la ciudadanía nos plantea cuestiones que raramente se reclaman en la vía jurisdiccional y que ejemplifican casos flagrantes de mala administración. Son personas que, en la mayoría de los casos, no pueden acudir a la vía costosa y lenta de los procedimientos judiciales y que nos hacen llegar sus problemas con la esperanza de lograr una solución.

Los casos que atendemos constituyen supuestos que, en muchas ocasiones se repiten y muestran la existencia del carácter sistémico y no puntual de las circunstancias que conducen a la negación o a la limitación de los derechos de las personas afectadas.

3 <https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2024-10/Declaracion%20program%C3%Altica%20jornadas%20de%20coordinaci%C3%B3n%20de%20defensor%C3%ADas%20del%20pueblo%2030-10-2024.pdf>





## 2.3.1.4.2. Las visitas a los servicios sociales y ayuntamientos

En todas las visitas que realizamos a las comarcas resaltamos la importancia del personal de servicios sociales para el dPA y su labor en el desarrollo y consecución de los derechos que se promueven y defienden desde la Institución, dado que son conocedores/as de primera mano de la problemática social inmediata, siendo la puerta de entrada al sistema de protección social de la ciudadanía y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Desde la Defensoría se tiene un gran interés por conocer la situación en la que se encuentran los servicios sociales, su dotación, cómo se gestionan los recursos humanos, el funcionamiento de las oficinas etc. Asimismo, buscamos que los servicios sociales también conozcan de qué manera el dPA pueden ayudarles en los trámites con la ciudadanía.

El sistema de servicios sociales conforma un pilar fundamental de nuestro estado de bienestar, ya que se ocupa de velar por el derecho de las personas a vivir dignamente y asegurar la cobertura de sus necesidades básicas, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La importancia de su intervención reside, precisamente, en la función casi “a pie de calle” que les compete para proporcionar apoyo, orientación y atención a cualquier persona expuesta a riesgos y dificultades sociales en algún momento de su trayectoria vital. Por eso es tan importante para la Defensoría conocer su situación y hacernos eco de sus demandas.

Después de más de **65 reuniones** con estas profesionales, sabemos que los **servicios sociales comunitarios** se encuentran colapsados para tramitar las ayudas y subvenciones y poder informar y atender a las personas que acuden solicitando su intervención.

Los propios trabajadores y trabajadoras ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones. Los recursos de los que disponen los servicios sociales son percibidos a menudo por el propio personal como insuficientes. El incremento de la demanda de la población provoca una sobrecarga que dificulta las posibilidades de desarrollar los planes de trabajo y dar respuesta a las necesidades detectadas. Hay un incremento de tareas burocráticas, al haber asumido tareas de gestión (acreditación de situaciones de vulnerabilidad, de exclusión residencial, entre otras).

Esto hace que, con frecuencia, tengan largas listas de espera, poca intensidad en los seguimientos psicosociales de las familias y poca disponibilidad de tiempo para el trabajo preventivo con la comunidad.

A la vez, nos trasladan muchas de sus **preocupaciones** que tienen que ver con la problemática de la gestión de las prestaciones y de las funciones de los servicios sociales: falta de vivienda pública y problemas de acceso al alquiler de personas en situación de vulnerabilidad; escasa financiación del sistema de dependencia; falta de conexión e interconexión entre los servicios sociales comunitarios y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía; necesidad de mayor número de puntos de encuentro familiar; equipos de tratamiento familiar desbordados; necesidad de mejora en la coordinación con los Servicios de Protección de Menores.

En relación al propio **funcionamiento de los servicios sociales**:

- ▶ Insuficiencia estructural del personal. Consideran que el incremento de funciones de los servicios sociales no ha ido acompañado de un incremento acorde de la plantilla.
- ▶ Falta de cobertura de las bajas que acaecen en la plantilla ordinaria.
- ▶ Movilidad y falta de incentivos a la estabilidad en los destinos en zonas rurales de difícil cobertura. Así, nos comentan que debería incentivarse el trabajo en zonas rurales para mejorar su atractivo y propiciar la estabilidad del personal.
- ▶ Inexistencia de ratio de atención. Nos explican que no existe una definición clara en la Junta de Andalucía sobre la ratio de personal.
- ▶ -Problemas de coordinación entre los recursos de educación, empleo y servicios sociales.



- ▶ Imposibilidad de espacios de investigación y reflexión en relación a los cambios en la población y los modelos de sociedad actual, que genera una falta de adecuación de los/as profesionales de servicios sociales a la realidad social actual.
- ▶ Falta de acercamiento a la población por carencias de personal.
- ▶ Imposibilidad de realizar un trabajo orientado a la prevención, dado que ni siquiera se puede atender a las demandas habituales de la población.

*“Nuestro trabajo es muy dinámico, constantemente estamos apagando fuegos, inmersos en mucha burocracia y papeles, no nos da tiempo a todo, todo es urgente y además se nos exigen informes por todas partes y con plazos cortísimos”.*

*“Todo recae en los servicios sociales comunitarios. Amortiguamos las tensiones del sistema, estamos en una situación muy difícil y los equipos lo pasan muy mal. Estamos haciendo de parachoques del sistema.”*

## 2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

### 2.3.2.3. Memoria Democrática

Por lo que respecta a la **eliminación de elementos contrarios a la Memoria Democrática**, ya en el anterior Informe Anual, hacíamos referencia al amplio grado de cumplimiento de la norma, si bien continuamos tramitando algunos expedientes en relación a solicitudes de eliminación de honores y tratamientos concedidos, o el cambio en el nomenclátor de alguna vía.

Sin embargo, se ha tramitado la **queja 24/7078** en relación a una cuestión que entendíamos ya superada, como ha sido el nombre del Estadio Municipal de fútbol de Cádiz. Dicha cuestión ya fue objeto de trámite en la **queja 21/0893**, procediéndose a un primer archivo del expediente tras la recepción del informe del Ayuntamiento comunicando el cambio de nombre del Estadio, al que posteriormente le fue atribuido el de “Nuevo Mirandilla”.

Ahora, el pasado 2 de agosto de 2024, la Junta de Gobierno Local, atendiendo una petición formal del Cádiz CD SAD, acordó el inicio de dos expedientes, uno en el que se debe *“sustentar los motivos para proceder al cambio de nombre del Estadio Municipal a Estadio Carranza”*, y otro para el *“cambio de nombre del trofeo de fútbol ... para que pase a llamarse Trofeo Carranza”*.

Si bien hemos sido informados por el Ayuntamiento de que ambos expedientes aún no han sido concluidos, y cuyas resoluciones nos serán trasladadas, hemos considerado oportuno trasladar a la Corporación Municipal que esta Defensoría entiende que en la resolución de expedientes de quejas similares al presente, así como en la toma de decisiones por parte de los regidores públicos, no puede perderse de vista la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, **no siendo una opción, sino una obligación, el cumplimiento de la normativa** de aplicación.

### 2.3.2.4. Política Interior



La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (art. 25), reconoce competencias a los municipios: «para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal», ejerciendo como competencias propias entre otras materias, policía local, protección civil, prevención y extinción de incendios (art. 25, f).

En materia de Emergencia y Protección Civil, ha vuelto a ser objeto de expediente de queja la falta de un retén de bombero en Níjar, población de más de 20.000 habitantes, donde el primer expediente (**queja 20/6024**) se archivó al estar pendiente de firma el convenio entre el Consorcio y el Ayuntamiento, y habiendo comenzado la construcción donde se ubicaría dicho retén.

No obstante, posteriormente fueron incoadas la [queja 23/3533](#) y la **queja 24/314**, tras tener conocimiento tanto de la paralización de las obras, como de la extra-limitación de funciones, que al parecer venían desarrollando las personas voluntarias de Protección Civil.

Al respecto, fuimos informados inicialmente de que estaba siendo recabada toda la información afecta a la mencionada obra, al objeto de establecer la causa o causas objetivas de Resolución del Contrato de Obras, dándonos traslado finalmente del Expediente de Contratación menor “Redacción de proyecto básico y de ejecución para adaptación de inmuebles municipales a Parque de Bomberos”.

Igualmente, se nos dio traslado del convenio suscrito entre dicho Consistorio y el Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento del Levante Almeriense para la prestación de los servicios de prevención y extinción de incendios por un periodo de 3 años, prorrogables por un periodo de hasta 4 años adicionales. Con la firma de dicho convenio entendemos que esas funciones que venían desempeñando los voluntarios de protección civil, serán asumidas por el Consorcio, organismo al que recordamos las funciones que pueden desempeñar las personas miembros de la Agrupación de Protección Civil, así como que provean a las mismas de los EPI´s que establece la norma de prevención de riesgos laborales en el desempeño de sus funciones.

En esta materia, en el año 2024 han sido publicados el Decreto 69/2024, de 4 de marzo, mediante el que se aprueba el Plan Territorial de Emergencias de Protección Civil de Andalucía, el Decreto 197/2024, de 3 de septiembre, por el que se regula el Sistema Local de Protección Civil en los municipios de nuestra Comunidad Autónoma, y el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (Asema).

Esta Agencia, que tiene como objeto principal la mejora de la eficacia en la respuesta a los riesgos de protección civil y las emergencias, va a agrupar el sistema de emergencias 112, como órgano de atención ciudadana y activación de servicios; a Protección Civil, como órgano de coordinación de servicios, planificación y ordenación del voluntariado; junto al Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía, como centro de formación y acreditación del personal de emergencias; y al operativo Infoca, como fuerza de intervención en todo tipo de emergencias.

Al respecto, en la **queja 24/8335**, se nos trasladaba por los interesados la carencia de un plan de emergencia en San Fernando (Cádiz), ya que el Plan existente es del año 1995, tal y como consta publicado en la “Relación de municipios con Plan Territorial de Emergencia Local homologados en Andalucía” de la Dirección General de Emergencia y Protección Civil.

Dicho expediente tiene como antecedente la **queja 21/4152**, en la que se nos comunicó la aprobación con fecha 25-3-2004 del Plan de Emergencia Municipal, y su remisión para su homologación a la Consejería, pero que a tenor del tiempo transcurrido se estaba procediendo a su nueva actualización y adaptación a lo dispuesto en el Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd).

Sobre el particular, hemos sido informados de que tras la publicación del nuevo Plan Territorial de Emergencias de Andalucía (PTEAnd), que tiene el carácter de Plan Director, aquél desarrollará las directrices y requerimientos que se deben observar para la elaboración, aprobación y homologación de los distintos planes de emergencia en Andalucía (art. 6 D 69/2024), estableciéndose en el Anexo 1 las directrices para la elaboración de los Planes Territoriales de Emergencias de Protección Civil de Ámbito Local (PTeL) (apartado 9.2. del PTEAnd).

Dado que el Ayuntamiento de San Fernando no dispone de los recursos técnicos y humanos necesarios para la revisión, actualización y ampliación del vigente Plan de Emergencia Municipal, se ha procedido a iniciar un expediente de contratación SCMSer 72-2024 a una empresa especializada, que está tramitando el Servicio de Contrataciones de este Ayuntamiento.



Por lo que respecta a la actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, viene a establecer como funciones de la Policía Local ordenar, señalar y dirigir el tráfico en el casco urbano, efectuar diligencias de prevención, vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.

También podrán, conforme a la Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía, ejercer en su término municipal, y previa delegación competencial, o encomienda de gestión, según los casos, efectuada mediante decreto aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería competente en materia de policías locales, las siguientes funciones:

- a)** Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma.
- b)** La vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la Comunidad Autónoma y de sus entes instrumentales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones y la seguridad de las personas usuarias de sus servicios.
- c)** La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma, denunciando toda actividad ilícita.
- d)** El uso de la coacción en orden a la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia Comunidad Autónoma.

En relación a dichas competencias, el interesado que nos plantea la [queja 22/6897](#), nos dio traslado de que tras extraviar la documentación de una carabina procedió a solicitar del Ayuntamiento de Setenil de las Bodegas en el año 2019 un duplicado de dicha documentación, y ante la falta de respuesta lo volvió a solicitar en julio de 2022, procediendo a su archivo tras comunicarnos el ayuntamiento que tras la comprobación oportuna, se procedería a realizar un duplicado de la documentación.

Sin embargo, tras un seguimiento de dicha medida y verificar su incumplimiento, procedimos a recomendar que se proceda, de forma urgente, a dar respuesta a la solicitud realizada por el interesado, así como que se adopten las medidas que se consideren necesarias y adecuadas que permitan dar respuesta a los ciudadanos en los plazos establecidos en la normativa que sea de aplicación. La falta de respuesta en que ha incurrido el Ayuntamiento debe ser interpretado como una no aceptación de la Resolución formulada, motivo de su inclusión en el presente Informe.

Otra cuestión ha sido objeto de la [queja 23/4488](#), en la cual la interesada nos daba traslado de lo que consideraba un abuso de autoridad de un agente de la Policía Local de Peñarroya-Pueblonuevo, que les obligo a realizar labores de limpieza en travesía nacional tras el vertido de parte de la carga que transportaban.

Del análisis de los hechos alegados por la interesada y de lo informado por el Agente de la Policía Local que intervino, debemos diferenciar dos cuestiones, por un lado la obligación que tiene el ciudadano de eliminar de la vía lo vertido o el obstáculo originado, y por otro la intervención que los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad tienen en los hechos.

Respecto a la primera cuestión, quien haya creado sobre la vía algún obstáculo o peligro, debe hacerlo desaparecer lo antes posible (art. 12.3 Ley Tráfico), o si la carga obstaculizan la calzada, el conductor, tras señalar convenientemente el vehículo o el obstáculo creado, adoptará las medidas necesarias para que sea retirado (art. 51.2 Ley Tráfico). Y de forma similar se expresa el Reglamento en su artículo 5.1.

En cuanto a la segunda cuestión, también es clara la norma, correspondiendo a la Policía Local la ordenación, señalización y dirección del tráfico en el casco urbano, así como la prestación de auxilio en caso de accidente (art. 53.1 LO 2/1986). De la misma forma se pronuncia la Ley de Tráfico, estableciendo como competencias de los municipios entre otras la regulación, ordenación, gestión, vigilancia y disciplina, por medio de agentes propios, del tráfico en las vías urbanas (art. 7).

En cuanto al comportamiento en caso de emergencia, el Reglamento atribuye al conductor la señalización del vehículo u obstáculo, siempre que sea factible (art. 130.1), y a los usuarios de las vías la obligación de auxilio a no ser que se hubieran personado en el lugar del hecho la autoridad o sus agentes (art. 129.1).

Dicho lo cual, entendemos correcta la actuación de los Agentes de la Guardia Civil, que tras presenciar los hechos proceden a identificar y sancionar al conductor, y les advierten de que por su seguridad no invadan la calzada para proceder



a la retirada de la carga vertida debido al tráfico existente, permaneciendo allí hasta que comparecen los Agentes de la Policía Local.

Sin embargo, no entendemos adecuada la intervención de los agentes de la Policía Local que, tras comparecer e informar a la interesada acerca de la obligación de retirar las tablas y puntillas que constituían la carga volcada, se marcharon del lugar, alegando en su informe que lo hicieron por atender otra actuación e instrucción de diligencias ante un delito contra la seguridad vial.

Al respecto, la interesada manifiesta solicitar varias veces a los agentes que, por favor, les ayuden a controlar el tráfico de la vía mientras realiza las labores de limpieza, extremo al que se niegan y le indican que se marchan porque tienen otras cosas que hacer.

Entendemos que la correcta intervención del agente hubiera sido, tras la indicación a la interesada de que procediera a la retirada del resto de las tablas y al barrido de la vía para eliminar los restos y puntillas, que hubieran permanecido en el lugar para regular el tráfico y garantizar la seguridad de la interesada y su padre mientras realizaban la limpieza.

En cuanto a la justificación dada por el agente para ausentarse del lugar, tampoco la podemos compartir, ya que la situación de riesgo de atropello para otros usuarios, se dan en ambos supuestos, la diferencia la encontramos en que en un hecho ya estaba interviniendo la Guardia Civil, y en el que nos ocupa, tras ausentarse la Policía Local se obligaba a un ciudadano de avanzada edad a estar advirtiendo al resto de conductores de la presencia de su hija que se encontraba en medio de la vía retirando tablas y barriendo.

Por todo lo anterior, procedimos a formular al Ayuntamiento de Peñarroya-Pueblonuevo la Recomendación de que se valorase si ha existido por parte de los agentes de la Policía Local una dejación de funciones, al valorar la prevalencia de atender un supuesto de riesgo respecto a otro y, en su caso, se impartan instrucciones acerca de cómo proceder en estos supuestos.

Dicha resolución ha sido aceptada por la Corporación municipal.

## 2.3.3. Mediación

### 2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

#### Personas mayores

Los asuntos gestionados a través de enfoque mediador durante 2024 relacionados con las personas mayores se refieren fundamentalmente a incidencias relativas a la gestión de recursos previstos para ellas por parte de la Administración Pública.

En este sentido, atendimos en el expediente de queja 24/1594, a un grupo de socias y socios de un **Centro de Participación Activa** de una localidad sevillana que, tras la pandemia, ven reducida la posibilidad de hacer uso del centro en horario de tarde por la insuficiencia de personal. Además, un amplio grupo de mayores, mantienen discrepancias con el presidente de la asociación y con el alcalde, a quienes presentaron diversas propuestas de actividades (lúdicas, de estimulación cognitiva, de relajación, de arte y de manualidades). Muchas de las socias tienen obligaciones familiares que les impiden acudir al centro en horario de mañana. Tras la intervención mediadora con el Ayuntamiento, éste mostró su disposición a dinamizar el Centro el mayor tiempo posible, siempre que sea a través de la propuesta de talleres que puedan impulsar asociaciones o entidades, con las que el ayuntamiento pueda acordar o conveniar, en la medida en que no dispone de recursos propios para dotar de personal al centro de mayores. Además, nos informa el alcalde que ya existen diez u once propuestas de talleres, estimando que tienen buena acogida por los asociados en atención a las inscripciones.



Debemos destacar un asunto, que parece recurrente en muchas zonas del territorio andaluz, y que lo representa el expediente [24/5650](#) [queja 24/5650 BOPA], en el que nos remiten trabajadoras del servicio público que procura la Ley de Dependencia, acerca de la **necesidad de optimizar sus jornadas laborales y reducir barreras para la prestación eficaz del servicio**. Habían formulado al Ayuntamiento de referencia, de la provincia de Sevilla, una propuesta de establecimiento de franjas horarias para coordinar la prestación del servicio, lo cual además les permitiera mejorar sus condiciones de trabajo. Nos explicaron la variedad de situaciones que viven y consideraban que se debe concienciar más a la Administración y a los usuarios y sus familiares sobre las condiciones en las que prestan estos servicios. En este caso, son 200 trabajadoras, y solo 15 cuentan con jornada completa. Muchas de ellas refieren tener contratadas 25 horas de trabajo y una gran dificultad para completar la jornada completa con otra actividad. Consideran que la situación está provocando un problema para la incorporación de nuevas auxiliares, en la medida que no les resulta de interés el trabajo, ante la fractura de jornadas que tienen que afrontar. Estiman que si contaran con franjas horarias dispuestas por el Ayuntamiento, a la empresa que las contrata le sería más fácil organizar los trabajos y encontrar quien lo asuma. Parece además, que esta situación se repite en otras localidades, y en algunas se ha solucionado cuando el consistorio ha optado por establecer las franjas horarias a los usuarios.

En este supuesto, recibimos información desde la Delegación de Bienestar Social municipal a nuestra propuesta de mediación, informando que mantienen reuniones habitualmente con representantes de las trabajadoras del servicio de ayuda a domicilio de la Ley de la Dependencia para tratar diferentes temas relacionados con el servicio, entre otros el que se plantea. Nos informan que desde el año 2023, en el documento que se remite a la empresa para el alta en el servicio de los usuarios están incluidas las franjas horarias, que nos adjuntan. Y a través de contacto telefónico con el Ayuntamiento y con la información recibida intermediamos detectando que quizás era una cuestión de coordinación y de participación de los agentes que realizan directamente el trabajo. Terminamos recibiendo un correo de las interesadas informando que se están reuniendo con el consistorio y están acordando criterios y compromisos y desistían de la mediación para dar una oportunidad a su propia gestión.

Este tipo de cierres de quejas en mediación es para el Defensor del Pueblo andaluz un magnífico resultado, que provoca la negociación entre las partes, una vez que la institución ha sentado las necesarias bases para que se desarrolle con normalidad un diálogo que debiera darse siempre que resulte posible entre la ciudadanía, cada vez más capaz de hacer valer sus derechos por sí misma, sin sentirse víctima de una situación que, tal vez, debatiendo en un espacio seguro con la Administración, halle soluciones de consenso en el marco de la ley aplicable. El Defensor no tiene necesidad de dictar una resolución ni de provocar un encuentro en su sede, si las partes se encuentran con la posibilidad real de sentarse y debatir entre ellas. Es una buena demostración de la buena administración y del ejercicio del derecho de participación ciudadano.

...

Un ejemplo de todo ello es el expediente 24/7655, relativo a la necesidad de realización **obras para el adecentamiento de los patios de un centro escolar**. La cuestión a tratar venía provocada por la complicada, y a la vez recurrente, controversia competencial entre Ayuntamientos y la Consejería de Educación en relación con este tipo de asuntos. Tras el proceso de mediación, se alcanzó un acuerdo que permitió solventar el problema y dar comienzo a las obras. Además, se consensuó entre ambas administraciones una hoja de ruta para la ejecución de las mismas, recuperando la comunicación fluida y mejora de la relación entre administraciones públicas local y autonómica.

...

En relación con la infancia, merece destacarse, por último, la mediación llevada a cabo en materia de **seguridad vial**, que traía como causa el atropello de una menor en el casco antiguo de una ciudad. A pesar de las restricciones al tráfico y las limitaciones de velocidad, los vecinos solicitaban al Defensor una intervención mediadora para generar consenso sobre puntos ciegos y zonas a reforzar, además de las medidas ya existentes. Se facilitó a través de nuestra mediación la necesidad de una mayor conexión y comunicación entre personal técnico del consistorio y los propios vecinos, por lo que realizaron una visita conjunta a las calles más conflictivas. Una vez evaluada la situación, ambas partes se comunicaron las diferentes mejoras que eran posibles, y que el Ayuntamiento se comprometió a adoptar en el contexto de la mediación ([queja 24/3125](#)).

...

Merece destacarse en este informe la tramitación del expediente [23/8413](#), que se retomó a primeros de año, con la celebración de una segunda reunión del proceso mediador que continuaba gestionándose en esa queja, y cuyo fondo del





asunto era relativo a los **cortes de luz en el Darro**. La citada sesión de mediación, impulsada por su propio alcalde ante los dos meses de incidencias con el suministro eléctrico, de forma continuada, contó con la presencia de, al menos, seis personas electrodependientes afectadas. Esta fue una experiencia de gestión de esta problemática, desde un punto de vista singular, al abordarse con una intervención mediadora, enfocando el problema como una cuestión social, ante la existencia de numerosas denuncias por conexiones fraudulentas a la red eléctrica, que la ponía en riesgo. Siendo así que el procedimiento de denuncia y sanción resultaba insuficiente.

Para ello se diseñaron dos mesas de diálogo, una de carácter técnico sobre el suministro, para entender la dinámica de lo sucedido los dos meses de reiteración de cortes, así como las medidas adoptadas por la entidad suministradora. Y otra mesa de carácter social, pues se valoró que Darro podría ser un escenario asequible para planificar una estrategia de intervención social conjunta entre las administraciones y la compañía suministradora, liderada por el consistorio, a través de un trabajo cooperativo, coordinado y continuado. La incidencia en Darro de conexiones fraudulentas al suministro eléctrico es escasa, a pesar del gran calado y recurrencia que la cuestión tiene en Andalucía. Y más allá de la prevención del fraude energético, existe una preocupación por la seguridad de las personas, sus bienes y de las infraestructuras.

En esta reunión de intervención social, para crear fórmulas cooperativa, se consideró oportuno incorporar los siguientes aspectos: 1) Formar y educar a la población afectada por su seguridad y reconducirla hacia la regularización de la situación energética; 2) Crear vías de comunicación directa entre los agentes sociales de la administración y la entidad suministradora para conformar la colaboración posible; 3) Definir la dinámica de cooperación y coordinación inter-administrativa, en aras de la prevención y de la solución de este conflicto; y 4) Crear un sistema de comunicación entre todos.

Como punto de partida, se estimó adecuado conocer el volumen o dimensión real del asunto a través del censo de viviendas afectadas, así como su estudio socio-económico y grado de vulnerabilidad familiar para poder diseñar estrategias de intervención social. Los participantes expusieron y analizaron barreras y limitaciones, así como la necesidad de coordinación y cooperación, concluyendo con la necesidad de diseñar un protocolo de actuación para determinar de forma clara la dinámica de colaboración.

De las ideas más concluyentes sobre posibles actuaciones colaborativas, se procedería a realizar consulta jurídica de viabilidad sobre las propuestas de impulso, y a través del liderazgo del alcalde, en su caso, se coordinaría con el personal técnico de intervención social que acude a la localidad. Participaron en el proceso de mediación tanto el Ayuntamiento, la Compañía de Electricidad, la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía, Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, así como la Diputación Provincial de Granada.

Por otro lado, también en el curso del año, atendimos una situación de vulnerabilidad provocada en este caso por la **insalubridad en la que se encontró un bloque de vecinos** a consecuencia del bloqueo de un desahucio judicial de más de 15 años (queja [24/3788](#)). La presidenta del bloque de vecinos de una localidad sevillana, nos trasladaba que llevaban más de 15 años soportando las consecuencias de una vivienda abandonada en la cuarta planta, propiedad de un Fondo de Inversión, que fue desvalijada de las ventanas, y tapiada la puerta de acceso. El espacio se había convertido en un palomar, plagado de animales muertos, parásitos y excrementos, además de los ruidos que los vecinos debían soportar. Habían puesto denuncias a la policía local, presentado instancias al ayuntamiento, quejas en urbanismo, pero no tenían respuesta ni se actuaba, pues al parecer existía, como se ha comentado, un proceso de desahucio interpuesto por el Fondo, desde hacía 15 años. Relataban los vecinos también que incluso habían tratado de contactar con el Fondo de Inversión, sin éxito.

Tras la información aportada, a mediados de mayo iniciamos actuaciones mediadoras instando la colaboración del Fondo de Inversión, que pertenecía a una entidad financiera. Para ello les enviamos el Informe del Servicio de Salud Pública que la Junta de Andalucía realizó a petición de una interesada, siendo ésta la única respuesta de la administración de todos sus intentos y peticiones municipales. Traslamos a la propiedad del inmueble la necesidad de llevar a cabo con urgencia una actuación con base en el informe de la Inspección de Salud. Por otra parte, y ante la falta de respuesta municipal, impulsamos actuaciones mediadoras consistentes en informar e instar la colaboración del Ayuntamiento para la adopción de medidas contingentes que contribuyeran a minimizar la situación ante la cuestión de insalubridad pública declarada.

Tras nuestra intervención, por parte del Ayuntamiento se procedería a la colocación de jaulas en la azotea, para ir conteniendo la colonia de palomas existente. Y por parte del Área de Urbanismo, ya nos comunicaron que habían solicitado la intervención de la policía local y remitirían informe a la Defensoría, que trasladamos a los vecinos a los efectos de su conocimiento.



Por parte del Fondo de Inversión propietario del inmueble afecto, informaron que habían activado el asunto, comunicándose con su abogado y procurador en la causa judicial que tenía bloqueado el acceso al inmueble para la presentación en el juzgado de los informes acreditativos de la situación de insalubridad, con el propósito de lograr la autorización judicial de acceso al inmueble lo antes posible.

Posteriormente, la interesada nos remitió el siguiente texto: *“agradecerte tu labor con respecto a la problemática de la vivienda de B. C., en el día de hoy he recibido una llamada de Barcelona y ahora mismo acaba de marcharse el responsable de la provincia de La Caixa, quien me ha asegurado que en cuestión de días van a proceder a limpiar la vivienda y a tomar todas las medidas que sean necesarias al respecto. De todas formas, te seguiré informando para certificar que se hace efectivo todo lo que me han asegurado por parte de la entidad.” En fecha posterior, nos envió fotografías del acceso a la vivienda y nos comentó que se había solucionado todo, con una limpieza completa y que “si no llega a ser por ustedes, aún seguimos esperando”.*

## La Defensoría utiliza procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permiten tejer la interrelación entre las personas afectadas para resolver un conflicto

Este asunto se destaca en la medida que se consideró esencial para su resolución utilizar procesos adaptativos y flexibles como lo son la intermediación y la mediación, que permite tejer la interrelación entre los afectados directos e indirectos de un conflicto. Además, pone en evidencia cómo un problema real, que llega al extremo de una situación insalubre declarada, es consecuencia de la inmovilidad de un proceso judicial lento y rígido, limitado a analizar solo una parte de la controversia, centrándose en exclusiva en el problema del desahucio, que ni siquiera tenía sentido ya y que estaba bloqueando la posibilidad de actuar por parte de otras instancias.

### 2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

#### Contaminación acústica

Gran parte de los supuestos gestionados responden a conflictos vecinales ocasionado por razones de **ruido** provocados por la actividad de **bares, restaurantes, y otros establecimientos** sujetos a licencia municipal. De todos ellos destacamos aquellos en los que se han adoptado compromisos innovadores y diferentes a los de otros años ([23/6011](#), 24/1499, 24/357, [23/8132](#)). Por citar alguno, compartimos el caso de la asunción del compromiso de las partes de compartir equipos de sonido que incorporen limitadores de potencia y que así unifique la misma música para la zona de bares. La tramitación de estos expedientes tienen un promedio de dos a tres meses y observamos que las administraciones están acogiendo con buen grado este tipo de gestión cada vez más conveniente.

Sin embargo, debe comentarse el asunto del expediente 23/6906, en el cual, si bien el Ayuntamiento afectado entendía la necesidad vecinal ante la acumulación y continuidad del ruido, y a pesar de declarar la **zona** como **acústicamente saturada**, no se han materializado actuaciones en dicho sentido. Por ello, los vecinos recientemente nos han vuelto a transmitir su malestar y desesperación, pues saben que se ha producido la declaración de zona ZAS pero ello no ha supuesto un cambio apreciable. Y continúan sin encontrar bienestar en sus domicilios.

Otros escenarios donde el ruido altera la tranquilidad del hogar de los vecinos y consideramos interesante destacar sería la modificación de ubicación de **las atracciones infantiles** en un paseo marítimo, donde los vientos predominantes favorecían la inmisión de ruido (23/7967). Los vecinos llevaban ocho veranos solicitando la adopción de medidas y proponiendo alternativas de ubicación para que no molestaran a nadie, o incluso propusieron la rotación de ubicaciones para repartir la carga, si bien la Administración había realizado las mediciones de niveles de ruido y no se sobrepasaban los límites permitidos. Realizamos la intervención antes de verano, a modo de prevención de la futura controversia, y a finales de septiembre recibimos el siguiente mensaje de los afectados:



*“Agradecer su ayuda en este asunto... este verano por fin hemos podido disfrutar de nuestra terraza como hacíamos antes. De manera sorprendente, el pasado mes de Julio montaron las atracciones de feria en una de las localizaciones que ofrecimos como alternativa... Después de 8 años de malestar y sufrimiento, no está mal. Es por ello que el pasado 22 de agosto nos reunimos de nuevo con el alcalde para agradecerle que cumpliera con su palabra y su compromiso con nosotros”.*

Merece destacarse también la queja de una comunidad de propietarios (expediente [23/8405](#)) relativa a problema con ruido molesto y continuado durante toda la tarde y a veces hasta altas horas en la noche que se generaba en un local municipal, cedido a dos asociaciones de vecinos, debido a las diferentes clases organizadas de bailes, así como los ensayos de carnaval. A ello se unían las molestias ocasionadas por el uso continuado de unas pistas deportivas gestionadas por dichas asociaciones. Es una constante la existencia en estos conflictos de malos entendidos e interpretaciones erróneas que derivan finalmente en un conflicto vecinal. La mediación ofrece un espacio seguro donde se puede avanzar en la comprensión a través de la explicación y aclaración de las pretensiones, mejorando las relaciones de cara al futuro. El Defensor promovió un encuentro con las asociaciones, los vecinos afectados y las delegaciones municipales competentes del Ayuntamiento, para provocar que las partes afectadas generasen ideas dirigidas a mitigar los ruidos, con el propósito de promover un uso adecuado de las instalaciones, y que ello redundara en una mayor calidad de vida y una convivencia pacífica.

Otro contexto donde el ruido ha sido el motivo de nuestra intervención son aquellos conflictos que nos presentó la ciudadanía, asociados al ruido derivado del tráfico rodado ([24/0383](#), [24/0990](#), [24/1117](#) [queja 24/1117 BOPA]), que han finalizado todos con acuerdos totales.

El modelo de intervención mediadora de la Defensoría en estos casos trata de explorar y concretar qué aspectos consideran los afectados que producen más ruido del tráfico que discurre por sus calles, compartir la información y tratar de minimizar y erradicar la problemática. En cada escenario, con sus particularidades y casuística: pavimentos adoquinados, aperturas de nuevos viarios, inexistencia de elementos disuasorios para la velocidad, ausencia de señalización, cortes de tráfico por la celebración de eventos, o arquetas hundidas en el pavimento.

Es habitual en estas mediaciones que los afectados acudan con ideas o propuestas cuyo análisis y discusión resulta sumamente oportuna, pues normalmente, con la participación de la policía local se valora la información de posible idoneidad o no, o el compromiso de estudio si las propuestas no se hubiesen contemplado por la administración.

Los afectados suelen recibir información sobre la planificación prevista por la administración local, así como las diferentes cuestiones presupuestarias, faseado de ejecución o temporalidad que puedan concurrir. Y en muchas ocasiones los vecinos reciben el reconocimiento de resultar fuente de información precisa, tanto de las causas específicas que producen el ruido, como de los puntos ciegos y problemáticos conforme a su experiencia, así como nace una diversidad de ideas y posibilidades para su valoración. Además, y en la medida que nos desplazamos en nuestras intervenciones mediadoras, solemos visitar in situ con los afectados el lugar controvertido, o bien suele resultar un pacto entre la administración y los vecinos fijar una visita conjunta.

Con respecto, por otra parte, a conflictos con la administración local, no referidas a ruido, debemos señalar varias intervenciones mediadoras y de intermediación, desarrolladas en diferentes localidades andaluzas, dirigidas a restablecer la **limpieza y adecuación de parcelas municipales** abiertas, donde los vecinos depositaban residuos de forma indiscriminada ([23/9098](#), [24/3590](#) y [24/3958](#)). Cada vez apreciamos que no solo la ciudadanía nos remite información sobre el inicio o la finalización de actuaciones comprometidas, sino que también la Administración nos escribe y envía fotografías de los resultados logrados con el acuerdo asumido, junto a su agradecimiento por nuestra intervención.

### Sobre tratamiento municipal de las colonias felinas

En 2024 han sido varios los expedientes tramitados donde el elemento común era la necesidad de implantación de la nueva Ley 7/2003 de 28 de marzo de protección de los derechos y el bienestar de los animales, que entró en vigor el 29 de septiembre de 2023, si bien en 2024 ha sido donde realmente ha tenido mayor atención en el seno de los municipios. Con esta ley, las administraciones deben hacer efectiva la protección de los animales.

Cada día resulta más evidente la creciente sensibilización de la ciudadanía ante la necesidad de garantizar la protección de los animales en general y, particularmente, de los animales que viven en el entorno humano, en tanto que se trata de seres dotados de sensibilidad cuyos derechos deben protegerse, tal y como recogen el artículo 13 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el Código Civil español.



Así, las comunidades autónomas y los ayuntamientos se han hecho eco de la necesidad de desarrollar normativas que avancen en la protección de los animales, su bienestar y el rechazo ante situaciones de maltrato hacia los mismos. Si bien es verdad, que en muchos municipios de nuestro entorno, encontrar esos mecanismos para la creación de protocolos singularizados no era una realidad, tras meses de la entrada en vigor de la ley. Concretamente, desde el área de mediación, nuestro trabajo ha consistido, a raíz de las diferentes quejas de la ciudadanía en torno a situaciones donde se hacía evidente la necesidad de coordinación y elaboración de planes encaminados a la puesta en marcha de los mecanismos CER para colonias felinas, ayudar a implementar protocolos en los municipios que hagan realidad la protección animal, previniendo el alto grado de abandono.

Para ello, en los asuntos tramitados hemos creado mesas de trabajo donde los ayuntamientos pudieran diseñar protocolos de actuación en el marco de esta nueva legislación, para la correcta protección de dichas colonias, poniendo en valor la participación ciudadana, y la disposición municipal, de las Diputaciones Provinciales, así como con el apoyo de la Junta de Andalucía.

En el marco de las colonias felinas, la gestión de estas poblaciones en libertad y que tienen su origen en gatos ferales, o abandonados, extraviados o merodeadores sin esterilizar y de las camadas procedentes de éstos, la ley introduce el concepto de gato comunitario, el gato libre que convive en entornos humanos y que no es adoptable debido a su falta de socialización. Con nuestra mediación hemos colaborado en que, por parte de los municipios implicados, se lleve a cabo una gestión integral de estas colonias felinas, con métodos no letales, basados en el método CER, con el objetivo de reducir progresivamente su población mientras se controla el aporte de nuevos individuos con la esterilización obligatoria de los gatos con hogar. Con todo ello se logra conocer los siguientes aspectos:

- a) Cómo fomentar la colaboración ciudadana para el cuidado de los gatos comunitarios, estableciendo los procedimientos en los que se recogen derechos y obligaciones de los **cuidadores** de colonias felinas, aprovechando en cada municipio a las personas que, de hecho, ya se ocupaban de modo voluntario a cuidar de las mismas.
- b) Como en todos los expedientes tramitados existía la participación de grupos políticos implicados en la correcta aplicación de los CER (PACMA), hemos servido de vehículo para que las administraciones locales puedan tener acceso fácil y directo con entidades de Gestión de Colonias Felinas ya inscritas en el Registro de entidades de protección animal para la implantación y desarrollo de los Programas de Gestión de Colonias Felinas.
- c) Para una correcta asunción por parte de las entidades locales de la responsabilidad de la atención sanitaria de los gatos comunitarios (esterilización, vacunación, desparasitación...) se ha buscado en cada caso concreto el recurso más adaptado a la realidad de cada municipio, ya sea a través de convenios de colaboración con clínicas veterinarias de la zona, colegios profesionales de veterinarios de la provincia, o en su caso contando con la ayuda de la Diputación Provincial, que en alguna provincia ya ha dotado del recurso necesario para apoyar a los municipios con la implantación de un servicio de un profesional veterinario colegiado que los pueda asistir.
- d) Ha sido común la voz de alarma de los diferentes ayuntamientos, que entienden que carecen de recursos para poder gestionar correctamente la aplicación de estos protocolos, sobre todo en cuanto a la gestión veterinaria, puesto que el coste por cada individuo de la colonia a aplicar el CER suponía en la mayoría de los casos en torno a 90 euros.
- e) En las actuaciones mediadoras realizadas, los promotores de las quejas se han puesto al servicio de los ayuntamientos para ayudarlos con campañas de formación e información a la población, de los programas de gestión de colonias felinas que se implanten en el término municipal.
- f) Los pasos consensuados con los Ayuntamientos para establecimiento de planes de control poblacional de los gatos comunitarios, ha seguido los siguientes criterios:
  - 1.º Mapeo y censo de los gatos del término municipal, para una planificación y control en las esterilizaciones acorde al volumen de población a controlar para que resulte eficiente e impida el aumento del número de gatos.
  - 2.º Esterilización de los gatos mediante la intervención de veterinario habilitado para esta práctica, incluido el marcaje auricular.
  - 3.º Programa sanitario de la colonia, suscrito y supervisado por un profesional veterinario colegiado, incluyendo al menos la desparasitación, vacunación e identificación obligatoria mediante microchip con responsabilidad municipal.



- 4.º Establecimiento de los lugares y personas habilitadas para poder alimentar a los felinos y mecanismos de limpieza que se van a utilizar en dichas zonas.

### 2.3.3.2.3. Quejas relativas al eje de Prosperidad

...

Destacamos la gestión de un expediente procedente del año 2021 ([21/6487](#)), relativo a la situación que sufre un grupo de vecinos a los que su Ayuntamiento otorgó licencia de obra de sus viviendas en una urbanización y que cuentan con **informe desfavorable a su solicitud de suministro de agua potable y conexión a la red de saneamiento** “por falta de capacidad de las infraestructuras”. Llevan en esta situación desde 2018, cuando compraron la parcela y no se pudo contratar agua de obra siendo una parcela urbana, habiendo sido pagada y firmada licencia de obras para vivienda.

El desarrollo urbanístico de la zona se desplegó con la colaboración de los dos municipios colindantes, quienes acordaron que el suministro de agua para la zona urbanística comentada se realizaría por la entidad gestora del suministro de agua de una de las localidades, en base a un acuerdo adoptado por ambos municipios.

Impulsamos una intervención mediadora, al objeto de conocer las dificultades existentes y procedimos a invitar a ambos municipios, así como a las empresas suministradoras de agua de ambos. De la información que se disponía en la Defensoría, en su gestión inicial supervisora, se conocía que ambos municipios habían celebrado diferentes encuentros para tratar de solucionar el asunto sin éxito.

Además de dos representantes de los vecinos afectados, acudieron el secretario de la Entidad Urbanística de Conservación, titulares aún de sectores pendientes de urbanizar, así como la entidad promotora. Por el Ayuntamiento de los vecinos afectados, participó el Delegado de Urbanismo y su Asesor Jurídico, el Consultor de la entidad municipal de aguas de la localidad, como Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos, y autor del proyecto técnico presentado por la entidad, junto al Gerente y el asesor jurídico de la misma. También acudió el gerente de la empresa de vivienda y anterior Delegado de Urbanismo del Ayuntamiento que había mantenido las reuniones con el otro municipio.

Por el Ayuntamiento colindante a la urbanización, el coordinador de alcaldía en representación del alcalde y un ingeniero de caminos del área de urbanismo, así como el gerente de la empresa suministradora de agua de esta localidad acompañado de personal técnico.

Los vecinos agradecieron esta reunión con la esperanza en que le solucionasen el problema del agua, al ser una necesidad básica. Además, estimaban que se estaba dando un trato desigual a otros vecinos a los que, con posterioridad, les habían concedido la correspondiente autorización.

El asesor jurídico del Ayuntamiento afectado explicó que no se alcanzó un acuerdo con la empresa de agua del otro municipio que permita garantizar el abastecimiento de agua potable en la urbanización, a pesar de las diferentes reuniones mantenidas. Según la empresa de aguas, no existía capacidad y suficiencia de infraestructuras hidráulicas para garantizar el suministro y ejecutar el servicio conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas que rigen el Servicio de Agua y Alcantarillado de su término Municipal.

Ante la problemática planteada, el Ayuntamiento afectado mantuvo reuniones con los sectores de suelo urbanizable del vigente PGOU indicándoles que, conforme a sus obligaciones urbanísticas, deberán coordinar sus actuaciones para conectarse con las redes generales de su propio municipio. Y de conformidad con el artículo 9 de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, de 17 de diciembre, consensuaron en enero de 2024 firmar un Convenio para la ejecución de las obras de la ampliación de la red arterial general de abastecimiento de agua potable, para llevar el suministro a estos sectores y las infraestructuras hídricas que les garanticen el abastecimiento.

A modo de resumen ilustrativo, se señala aquí que el Ayuntamiento se comprometió a los siguientes aspectos:

- A la gestión y obtención de las autorizaciones necesarias ante los distintos organismos, entidades y propietarios que sean necesarias para la ejecución de las obras.



- Una vez iniciadas, y mientras se ejecutan las obras de infraestructuras hidráulicas, los servicios técnicos informarán favorablemente la simultaneidad de la edificación y la ejecución de dichas infraestructuras para el otorgamiento de las licencias de obras.
- A gestionar con el Ayuntamiento colindante el protocolo necesario para que la compañía suministradora de agua potable informe favorable el suministro a las viviendas ya terminadas y que cuenten con la licencia de primera ocupación o Declaración responsable correspondiente, hasta la puesta en funcionamiento de la nueva red arterial.

Otro asunto también relativo a **situaciones urbanísticas asociadas al agua**, es el expediente [24/4346](#), que trae causa del 22/6532 gestionado en su día por la vía de supervisión y que, con fecha 28/09/22, terminó por cerrarse ante la reiterada falta de respuesta por parte de la Administración a la solicitud de informe realizada por la Defensoría. Este año se decidió continuar nuestras actuaciones por la vía de la mediación, y dando apertura a un nuevo expediente dado el tiempo transcurrido y a partir de la novedosa documentación que nos aporta la parte promotora de la queja en junio de 2024.

Si bien en esta ocasión los vecinos pretendían conseguir tanto la normalización/autorización de los vertidos de la depuradora de su urbanización, como la dotación de agua potable. Se trata de 120 vecinos y el 50% son personas ya jubiladas, pues la urbanización tiene casi 50 años, por lo que la capacidad económica era muy ajustada.

En 2021 en una Junta de la Comunidad los vecinos fueron informados de una Sanción de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir (en adelante CHG) por los vertidos de la depuradora, y tras la noticia, dos vecinos dan el paso adelante para hacerse cargo de la Comunidad e iniciar los trámites necesarios para regularizar la situación actual. La sanción que se les ponía era de 10.000 euros de forma conjunta al Ayuntamiento y a la Urbanización.

Los dos representantes de la comunidad de propietarios habían conseguido el consenso y la participación de todos ellos, para encargar un proyecto de saneamientos y aguas potables, (costearon uno anterior que el Ayuntamiento les rechazó por obsoleto) y varios presupuestos para realizar las obras de infraestructuras de abastecimiento de agua en su urbanización. No les ha sido fácil, pues muchos vecinos no terminan de entender cómo el Ayuntamiento que considera suelo urbano consolidado (sin servicios) aún no ha tenido tiempo ni interés en arreglar esto en tantos años.

**Con la mediación hemos comprobado cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía.**

Han tenido varias reuniones con la empresa de aguas y el Ayuntamiento, todas muy cordiales pero sin avances ni concreción alguna. Llevaban casi 4 años con este asunto y habían invertido mucho dinero en este proyecto, al que quisieran dar utilidad tras el esfuerzo empleado. De esa forma, ofrecieron al Ayuntamiento hacerse cargo de la parte del abastecimiento y que el Ayuntamiento, como titular de los vertidos, se hiciera cargo de acometer las obras de saneamiento, que no estaría en el interior de la urbanización. Los vecinos ponían de relieve acerca de este proyecto financiado por ellos, que era utilizable para conectar otras urbanizaciones u empresas cercanas, solo habría que aumentar el diámetro de la tubería, y así el Ayuntamiento se evitaría la problemática con los vertidos y la posibles filtraciones existentes en los acuíferos actuales de los que beben y subsisten en esta zona.

En la mediación que celebramos en julio de 2024 los miembros de la corporación municipal estimaban que el esfuerzo que llevan realizado estos vecinos había sido necesario y les aseguraron que el proyecto tendrá su utilidad. Por otro lado, su criterio es que el abastecimiento de agua y el saneamiento deben realizarse conjuntamente, por lo que debían esperar los estudios encargados a la empresa suministradora de aguas para autorizar cualquier actuación.

Por lo cual, el Ayuntamiento se planteó un Plan de Infraestructuras que integrase a todas las urbanizaciones afectadas y se encargó un estudio a la empresa que gestiona el agua de toda la zona, con el propósito de que el Plan lleve el punto de agua a la “puerta” de las urbanizaciones, de forma que permita conectar cada una con su propio proyecto interno. En este sentido, la urbanización de los interesados tendría esa parte ya proyectada por lo que les autorizaron a ejecutar el proyecto de abastecimiento de aguas dentro de su urbanización, resultado con el cual, al fin procedimos a cerrar el expediente con la satisfacción vecinal y de la corporación implicada.





Este asunto resulta ejemplarizante de cómo a través de las propuestas de diálogo sobre problemáticas complejas, que llevan estancadas mucho tiempo, incluso sancionadas, se puede lograr la cooperación de la Administración y de la ciudadanía, produciéndose la reactivación y el impulso necesario para reconducir una situación muy conflictiva hacia la normalización.

Como resumen del escenario temporal, resaltar que se iniciaron actuaciones en septiembre del 2022, y ante el silencio de la administración, se impulsó la mediación en junio de 2024, concluyéndose el expediente de manera satisfactoria, en octubre del mismo año, puesto que quedó en vías de solución con compromiso de las partes.

Merecen resaltarse también los expedientes 23/6411 y 23/9242, en virtud de los cuales atendimos a los responsables de una entidad urbanística de conservación que llevaban muchos años solicitando al Ayuntamiento la **finalización del plazo de conservación de las obras y el inicio de la asunción por el consistorio del mantenimiento de la urbanización**. Existía mucho hartazgo y desconfianza por los interesados, dado el tiempo transcurrido, y además el cambio electoral acontecido en su contexto político social, les generaba incertidumbre. El Ayuntamiento aceptó la propuesta de mediación, si bien informó de que procedería previamente a atender a los interesados de forma directa y nos daría cuenta del resultado de la reunión. Finalmente, recibimos información de que se disolvía la entidad, dándose curso administrativo al asunto y el expediente quedó resuelto, con la tranquilidad para los promotores de la queja.

Los vecinos de una localidad costera plantearon el expediente 23/8647 denunciando que desde 2022 **no disponen de alumbrado público** en una avenida, generando problemas de seguridad. En esta ocasión, por razones de oportunidad impulsamos una intermediación y el consistorio informó de haber solicitado Informe a la Sección de Electricidad y Alumbrado Público de la Unidad de Infraestructuras y Servicios Operativos. El Informe emitido lo trasladamos a los interesados y pudieron conocer la actuaciones de urgencia en las instalaciones de alumbrado público, la valoración para la reparación de las instalaciones y pudieron constatar que se había iniciado el expediente de contratación de actuaciones de mantenimiento de las instalaciones de alumbrado motivo de la queja.

Recibimos un correo de los interesados del siguiente tenor: *“Les quedo muy agradecida por las gestiones. Han sido de una ayuda inmensa.”*

Destaca también el expediente 24/1708, muy relacionado con vivienda y urbanismo, en el que un alcalde solicitó nuestra ayuda para poder **poner en valor unos edificios pertenecientes al parque público de viviendas**, tanto de titularidad de AVRA, como de la Consejería de Fomento y del propio Ayuntamiento, donde además se daba la casuística de que no había concordancia en la titularidad registral de las viviendas y el catálogo de bienes que poseían las diferentes administraciones. Era necesario proceder de modo urgente a su reparación y puesta en valor.

Tras nuestra mediación con todas las administraciones implicadas, conseguimos que marcaran una hoja de ruta en la que, tras llegar al compromiso de participación conjunta en la reparación de las viviendas y exteriores de los edificios, basándose en los porcentajes de titularidad, la delegación de fomento se comprometía a la cesión de las viviendas para su incorporación al parque público del Ayuntamiento.

Por último, otro asunto digno de remarcar, en materia de urbanismo, es el expediente 24/3709, donde gracias a la mediación pudimos ayudar a poner orden en la situación que vivían unos vecinos colindantes a un PERI (plan especial de reforma interior) de una ciudad, donde habían quedado fuera del mismo y, como consecuencia de ello, no sabían qué solución iba a darse a cuestiones tan básicas como el acceso a servicios esenciales de agua, luz, saneamiento, residuos... Tras nuestra mediación se marcaron un calendario para que cada propietario pudiera conocer su situación jurídica y conocer el alcance de las modificaciones de su situación, y cuales serían, a partir de ahora, sus obligaciones y derechos. Se puso en valor el restablecimiento de la comunicación entre las partes.

En otra línea, se han gestionado en mediación durante 2024, asuntos relacionados con **ordenación del tráfico**, de los cuales destacamos los siguientes:

En el expediente [24/0990](#) la problemática resulta cuando se abren al tráfico rodado los accesos a una nueva urbanización a través de un tramo antiguo de una urbanización colindante. Los propietarios de ésta, que tiene más de veinte años de antigüedad, son los promotores del asunto, y nos explican las condiciones en las que se encuentra una vía, y que no soporta el volumen de tráfico, pues la calle ha pasado a ser un vial de acceso a la localidad, transitando vehículos de mucho peso y autobuses, en un constante tráfico. Su tramo de calle no solo está en peores condiciones, además se encuentra en pendiente y lo consideran un peligro por la velocidad que a veces alcanzan los vehículos, siendo inexistente la señalización limitadora de dicha velocidad, o la existencia de alguna medida disuasoria.



Siendo una zona residencial, transitan todo tipo de vehículos por una vía de doble sentido. Señalan que si bien en una zona nueva sí se tiene previsto, sin embargo en su tramo no, y cuando se cruzan estos vehículos con los turismos se producen atascos habitualmente y tienen dificultad para salir de la localidad. Por ello, piden que se limite la velocidad y el acceso a vehículos de gran tonelaje, además de que se estudie la posibilidad de que dicho tramo de la avenida sea unidireccional.

La Policía Local empatiza con los vecinos y reconoce que en el tramo de la Avenida referido presenta actualmente un problema de seguridad vial y peatonal tras la apertura y conexión de una zona urbanizada recientemente. Son conscientes de las condiciones actuales, que producen un efecto de embudo en una vía, que está siendo usada como salida de la localidad. Por otra parte informó de que el año pasado se tramitó un expediente de contratación que ha culminado recientemente y que les va a permitir realizar algunas actuaciones de mejora en el sentido de algunas peticiones de formuladas, en orden a que repercutan en mejores condiciones de seguridad del tráfico vial y peatonal. En este sentido, el Jefe de la Policía Local, ve factible reforzar los siguientes aspectos:

- ▶ La señalización vertical y limitar la velocidad a 30 kilómetros por hora.
- ▶ Señalización sobre el suelo de las vías rodadas.
- ▶ Colocar dos badenes en el tramo afectado.
- ▶ Liberar los aparcamientos existentes en la acera frente a las viviendas, para dar la misma amplitud a la vía rodada que a la zona nueva de la Avenida.
- ▶ Adecuar la acera frente a las viviendas, que es casi inexistente; debería ampliarse para la seguridad peatonal.

Además de ello, el alcalde sugiere el estudio de limitar el tránsito a vehículos pesados (3.500 Kg.) y autobuses en la fechas de más confluencia, que parece ser en verano, sugiriendo quizás realizar una carta de recomendación a las empresas de transportes de viajeros que transitan en la localidad. En este sentido, los vecinos agradecen las propuestas y el esfuerzo de estudiar algunas peticiones, y recibimos como comentario de la Administración lo siguiente: *“Ha resultado gratificante y satisfactorio el método utilizado para intentar resolver las necesidades de la ciudadanía”*.

También recibimos retroalimentación de información, con la valoración en este caso de la ciudadanía: *“Gracias por la actuación llevada a cabo. Valoramos muy positivamente la reunión mantenida”*.

Otro asunto de esta materia, es el expediente [24/3125](#) que nos llega con un escrito del siguiente tenor:

*“En 2018 contacté con el DPA por un problema de ruido con un albergue próximo a mi domicilio. Gracias en gran parte al trabajo de la mediadora, con los encargados del albergue y el Ayuntamiento llegamos a un acuerdo en 2020. El número del expediente de este caso era Q18/5904.*

*Ahora me pongo en contacto con ustedes con la esperanza de que me pueden ayudar de nuevo con un problema mucho mas grave. El 17 de mayo de 2022 mi hija fue víctima de un atropello por un coche que circulaba en dirección contraria en una zona peatonal. Sufrió un aplastamiento de la pierna derecha que le causó una fractura abierta de tibia G&A tipo IIIA.*

*Desde entonces hemos entregado dos peticiones firmadas por 173, 153 vecinos y 7 instancias, pidiendo medidas de seguridad al Ayuntamiento. Hasta la fecha de hoy, el Ayuntamiento no ha tomado ninguna acción para solucionar el grave peligro que corren los peatones en la zona donde atropellaron a mi hija”.*

*Se ofreció mediación para este supuesto, que fue aceptada por las partes y a results del proceso se alcanzaron los siguientes acuerdos:*

- ▶ *Se procederá a cortar algunas calles haciendo que los residentes solo puedan acceder a sus viviendas por una o dos rutas. Siempre que se consensúe entre todos los vecinos afectados.*
- ▶ *Tras la instalación de los elementos que cortan algunas calles, el Ayuntamiento procederá a pintar plazas destinadas al aparcamiento. La Responsable de la Unidad Técnica de Señalización confirma que pintarán estas plazas en zig-zag, para evitar que haya rectas donde los coches pueden circular a mayor velocidad.*



- Existe una iniciativa del Ayuntamiento de homologar un modelo de macetero, aún en proyecto, que los vecinos podrían solicitar para poner enfrente de sus viviendas, y así evitar que los coches circulen demasiado cerca de los accesos a las casas.

Finalmente, los vecinos agradecieron y valoraron la actitud de los miembros de la corporación como muy colaboradora, así como se agradeció a la Institución del Defensor el apoyo prestado.

Por otra parte, en el expediente [24/4150](#), una Plataforma vecinal requería nuestra intervención para subsanar desajustes que consideraban existentes en el **servicio de transporte público de autobuses** de su Distrito con el centro de la ciudad. Parece que la línea había sufrido varios cambios, aumentando las paradas y se resentían horarios que consideraban esenciales, como los primeros de la mañana y los de mediodía. La entidad gestora del transporte mostró en el proceso mediador el sistema de seguimiento y monitorización con la que cuenta la línea, siendo una labor intensa, debido precisamente a los cambios introducidos. Además, en dos ocasiones habían facilitado a la Delegada municipal del Distrito, informes, pues a través de ella conocían la incidencia denunciada.

Así, mostró su voluntad y flexibilidad para seguir buscando medidas que contribuyan al ajuste definitivo de la línea. Se aclaró a los interesados que se había elaborado un nuevo informe para esta reunión, donde se proponen modificaciones puntuales en algunos horarios, atendiendo al estudio realizado sobre las incidencias recogidas, y aun cuando el mismo debía contar con la aprobación y consenso pertinentes, que también remitirán, se señala que el documento se había elaborado basándose en el criterio de perjudicar lo menos posible la movilidad de horarios, en aras de mantener aquello a lo que los vecinos del Distrito están habituados.

A partir de dicha premisa, se ajustaron cambios de anticipación en pocos minutos en los horarios donde más se resiente el cumplimiento, con el fin de observar presumibles mejoras o nuevas incidencias. Los vecinos agradecieron la información y los refuerzos introducidos estos meses atrás y comunicaron que los mismos habían resultado efectivos. La otra parte, reiteró su disposición para colaborar en la transmisión de la información para calmar la inquietud vecinal al respecto.

## Vivienda

En el asunto 23/7640, una **comunidad de propietarios** nos acredita que lleva mucho tiempo requiriendo al Ayuntamiento diferentes actuaciones: el ruido procedente de la chimenea de la pizzería que discurre por el patio de luces; la ocupación sistemática de la carretera por los veladores de la cafetería situada al lado del portal de la comunidad, que dificulta el acceso al garaje; el estancamiento de aguas que se produce en la zona trasera del edificio.

El administrador de la comunidad agradeció este espacio y consideró que la mediación es idónea para abordar las cuestiones presentadas frente a la petición de los vecinos de interponer una demanda. El Concejal Urbanismo y el Asesor Jurídico escucharon cada una de las cuestiones y las ideas aportadas y fueron encauzando cada una de ellas del siguiente modo:

- Sobre el ruido de la chimenea de la pizzería, procedieron a diseñar el abordaje que pasaría por identificar la fuente de ruido y comprobar la cuestión ambiental, y se comentaron los costes del ensayo acústico por empresa acreditada, aludiéndose a la Ordenanza de ruido, que tiene establecido que si el resultado de la medición sobrepasa los límites permitidos, el coste corresponde al infractor. Y en caso contrario correspondería a los solicitantes. El administrador se muestra dispuesto a asumir el resultado conforme a la ordenanza. Acuerdan ponerse de acuerdo para fijar el encuentro con los técnicos y proceder a estudiar las causas del ruido y la medición.

- Se comprometieron también a revisar el asunto de los veladores y, en su caso, adoptar medidas para preservar los accesos al portal y a la rampa del garaje.
- Respecto a la acumulación de agua, informaron de que se estaba procediendo a limpiar los imbornales y el canal. Si bien recomiendan estudiar las humedades del garaje apuntadas, pues podrían tener relación con el sistema usado para impermeabilizar la edificación. En cualquier caso, limpiarían los lugares públicos referidos para favorecer una mejor observación y análisis de las causas.
- Informaron acerca de las pautas que debían seguir para la solicitud de rampa como solución a barreras arquitectónicas por razones de accesibilidad. Ello requería la concurrencia entre los vecinos de personas con discapacidad de movilidad reconocida.



Todas las partes se mostraron muy satisfechas con estos compromisos.

Por otro lado, en el asunto [24/2435](#), una comunidad de propietarios acredita que llevan siete años solicitando **autorización para pintar la fachada de su inmueble**, en la que se aprecian grafitis y deterioro importante en algunas zonas. Al parecer la colindancia con un Bien de Interés Cultural les mantenía en un bucle que nos le permitía avanzar, al condicionar la autorización a la retirada del voluminoso número de cables de diferentes compañías, cuya titularidad desconocían y que resultaba ser una servidumbre impuesta en su propia fachada, que nunca consintieron. Lamentaban que, a diferencia de otros vecinos, que habían procedido a pintar sin más, ellos habían iniciado los cauces procedimentales legalmente previstos y no lo han conseguido. Dos de sus vecinos no estaban dispuestos a contribuir al coste de las actuaciones de pintado y reparación de la fachada sin las autorizaciones pertinentes.

Propusimos una mediación y nos sentamos con el propósito de facilitar las pautas para la consecución de su pretensión a los vecinos, con la colaboración de la administración local y autonómica, y en la medida que la falta de conexión de ambas administraciones podría ser parte del problema o del bucle en el que se encontraban estos vecinos y que no les permitía avanzar. En la reunión, el arquitecto técnico municipal formuló una propuesta de solución condicional que la propia corporación estaba admitiendo tras un pronunciamiento del Tribunal Supremo en un asunto de características similares, y sugirió al interesado volver a solicitar la actuación aludiendo al aspecto condicional de la sentencia.

Tras el encuentro recibimos la siguiente opinión del promotor del asunto:

*"Muchísimas gracias. Me ha encantado el proceso y la forma en la que se ha conducido. Enhorabuena por este trabajo".*

Otro asunto a resaltar en este informe es el relacionado con el parque público de viviendas, que tratamos de forma diferenciada, en la medida que está siendo muy recurrente la petición de intervención a la Defensoría por parte de los inquilinos de dichos inmuebles. En cualquier caso, se destaca la respuesta receptiva que habitualmente tiene la Administración, tanto la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), como desde la municipalidad.

En el expediente 24/5114, siete bloques ubicados en una parcela urbana propiedad al 100% de AVRA, los vecinos nos trasladan dos problemas específicos que desde 2009 vienen sufriendo: la **falta de iluminación en las zonas comunes** o plazoletas entre los bloques **y su limpieza**. La situación de oscuridad es un riesgo para las personas mayores, que abundan en el vecindario, y limita las horas de juego de los menores. Además de favorecer actuaciones peligrosas, vandalismo e incluso el menudeo de droga. Son espacios abiertos a los que accede cualquier persona, incluidos vehículos. Reclaman la necesidad de actuación de limpieza en esas zonas que consideran públicas, indicando que hace ya algún un tiempo se procedió a limpiar y se interrumpió dicha actuación.

Por otra parte, han mantenido contacto y comunicación con AVRA asiduamente y hasta febrero de 2024 parecía que se iba a solucionar la cuestión de la iluminación, pero transcurría el tiempo y al verse sin respuesta decidieron solicitar la intervención de la Defensoría.

Habían sido atendidos por el Ayuntamiento, que les informó en una reunión de carácter privado de las zonas comunes entre bloques ubicados en una parcela privada y urbana, propiedad de AVRA.

Con toda la información, procedimos a convocar una mediación, invitando a la Delegación provincial de AVRA y a la corporación municipal, a pesar de que la cuestión de fondo no era de su competencia. Se consideró que sería importante que la corporación municipal dispusiera de primera mano de la información que afecta a sus vecinos, ante la confluencia de cuestiones de diversa índole.

Las administraciones convocadas concurrieron representadas al más alto nivel político y técnico. Por parte del Ayuntamiento participó el Teniente de Alcalde Delegado de Urbanismo, Alumbrado, Fondos Europeos, e Innovación, el Concejal de Coordinación y Limpieza, el Jefe de Servicio de la empresa de gestión de limpieza, el Gerente del área de Urbanismo, el Director Técnico de Urbanismo, y un Ingeniero Municipal. Por la entidad AVRA, igualmente representada al mas alto nivel, por el Director Provincial, el Jefe de la Sección Técnica y el técnico de zona. Los vecinos agradecieron el encuentro y la amplia participación.

Ello resultó un plus importante en la medida en que, ya avanzado el proceso de mediación, se otorgó mucha agilidad a la evaluación de opciones y propuestas para descartar o contemplar la viabilidad de las mismas. La concurrencia mu-



nicipal fue de gran ayuda a pesar de no ser de su competencia la gestión de las problemáticas planteadas, y decisiva para promover ideas y mejoras para la zonas comunes de la barriada.

El director provincial de AVRA, se disculpó ante los vecinos por los incidentes en la comunicación entre ellos, y el retraso en la información, indicando que estaba ya presentado el proyecto del alumbrado en la Junta de Andalucía para su supervisión preceptiva. El proyecto lo aportó el responsable de la Sección Técnica, y se informó de que, además de cambiar el alumbrado existente y colocación de uno nuevo, se relanzaría colocando placas solares en varios bloques junto con baterías en los cuartos de contadores. Además, iban a proceder a pintar los bloques y a la sustitución de estructuras metálicas que estaban muy deterioradas. Los técnicos de AVRA aclararon que la entidad facilita la vivienda, pero el asunto de la limpieza de las zonas comunes les corresponde a ellos como inquilinos.

El área de Urbanismo del Ayuntamiento, una vez aclarada la competencia, sugirió tras lo escuchado, que se podía estudiar la posibilidad de cerrar la parcela, previa solicitud al Ayuntamiento, por la problemática de aparcamiento referida. Conocía que se ha realizado en otros lugares de la ciudad. Y sobre ello, AVRA sugirió a los vecinos la posibilidad de crear consenso para valorar la opción de un posible cerramiento de la parcela, en la medida en que en ese sentido dispondrían de unas 50 plazas de aparcamientos para los vecinos y no para otros ciudadanos, lo que quizás repercutiera en el estado de limpieza de dicha zona. Es una manera de optimizar el uso de ese espacio en provecho de la comunidad.

La mediadora concluyó en este sentido que la idea aportada podría ser una manera de reformular un problema y transformarlo en una oportunidad de uso propio de los vecinos. Al parecer, esa opción requiere consenso de los vecinos por la participación de ellos que implica. Y aprovechando la concurrencia tan cualificada de la mesa, y la necesidad de ayuda requerida de los dos representantes, se invitó a todos a establecer una hoja de ruta o pasos a seguir que quedó plasmado en el resumen de la reunión de la siguiente manera:

- Los vecinos tendrían que crear consenso sobre la posibilidad de cerrar y reconvertir en plazas de aparcamiento propio la zona.
- Deberían estudiar alternativas de cerramientos para saber costes que permitan o no viabilizar esta idea.
- Necesitarían, además, articular entre ellos criterios para la gestión de uso de esas plazas de aparcamiento, en la medida que puedan no ser suficientes para todos (rotación, alternancia, etc. de las plazas).
- Y si la idea consensuada prospera, tendrían que gestionar las autorizaciones municipales correspondientes.

## 2.4. Resoluciones

### 2.4.1. Personas

#### 2.4.1.3. Infancia y adolescencia

...

#### Queja 23/7523

- **Administración afectada:** Asuntos Sociales de un municipio de la provincia de Cádiz
- **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- **Descripción de la actuación:** Denuncia anónima sobre la situación de riesgo en que pudiera encontrarse una niña como consecuencia de la drogadicción del padre y su conducta violenta.
- **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN: Que con los datos de que disponen los servicios sociales de la localidad se realicen actuaciones conducentes a recabar información sobre el contexto social de la menor, dando traslado de la información disponible a los servicios sociales en que ésta reside de forma habitual para actuar de forma coordinada en la situación de riesgo relatada en el escrito de denuncia

#### Queja 23/7922

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Córdoba.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento, a instancias del padre, ha modificado el empadronamiento de sus hijas, sin contar con su autorización ni la del juzgado.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Primera. Que se proceda a la convalidación del acto administrativo del empadronamiento de padre e hija, afectado de vicio de anulabilidad por haberse dictado con infracción del ordenamiento jurídico.

Segunda. Que, en lo sucesivo, el Ayuntamiento observe escrupulosamente la normativa sobre el empadronamiento de menores no emancipados, en los casos en que éste empadronamiento sea instado por un solo progenitor, en concreto la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, modificada por la Resolución emitida por los mismos organismos, de 3 de febrero de 2023, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se modifican dichas instrucciones para adaptar su contenido a lo establecido en la disposición final segunda de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que ha modificado el artículo 154 del Código Civil.

...

#### Queja 24/1388

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de un municipio de Huelva.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** negligente atención que reciben cuatro menores que residen con sus madres en el mismo domicilio de un municipio de la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que en los supuestos en que se recibiera una denuncia ciudadana relatando la posible situación de riesgo de personas menores de edad se ejecuten sin demora las actuaciones necesarias para investigar los hechos, actuando con diligencia para remediar los problemas que se pudieran detectar y recabando para ello, en aquellos supuestos en que fuera necesario, la colaboración de otras administraciones públicas.

### 2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

#### Queja 22/4935

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Isla Cristina
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.





- ▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Isla Cristina nos traslada que para la elaboración del informe de inserción social requiere a las personas solicitantes, entre otra documentación, una prueba de cada mes de los tres últimos años, carencia en el padrón de Isla Cristina de tres meses y el certificado de penales de su país de origen traducido y legalizado.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica” que son los medios económicos con los que cuente, vínculos familiares con residente en España y esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.

RECOMENDACIÓN 2: Que se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente como el de acreditar una prueba mensual, residencia continuada de tres años o exigir una carencia en el padrón municipal.

[Queja 22/4939](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Los Palacios de Villafranca
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desde el Ayuntamiento de Los Palacios de Villafranca nos informaban de retrasos en la entrega de informes de inserción social, preceptivo para la regularización de las personas migrantes por la vía del arraigo social, de hasta tres meses.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

[Queja 23/3317](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Diputación de Almería
- ▷ **Estado de tramitación:** Queja cerrada, la Administración acepta pretensión.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor solicitaba nuestra intervención por las incidencias en la tramitación de la ampliación de su RMISA. Valorada la información incorporada a esta queja detectamos que al interesado no se le facilitó asesoramiento sobre las prestaciones y a los recursos a los que éste tenía derecho de acceso.

▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación para que desde la Diputación se adoptaran las medidas necesarias para garantizar que la atención y asesoramiento facilitado a la ciudadanía sea veraz y comprensible y no una mera tramitación como ha ocurrido en este caso.

...



### Queja: 22/5103

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Albaida del Aljarafe
- ▷ **Estado de tramitación:** Esperando respuesta tras contacto telefónico con Alcalde
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desahucio por ocupación en vivienda Albaida del Aljarafe, unidad familiar con menores a cargo y sin alternativa habitacional.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se concreten las actuaciones con la entidad bancaria que nos traslada en su informe (Banco de Santander) o cualquier otra con propiedades en su municipio y nos de cuenta de ello, para que pueda facilitar el acceso a una vivienda a la familia promotora de la queja a la mayor brevedad posible.

RECOMENDACIÓN 2 de alcance general: para que se atiendan situaciones de emergencia habitacional hacia aquellas personas en situación de vulnerabilidad, bien facilitando un alquiler a las familias que quedan a la intemperie, bien facilitando un alojamiento transitorio, o bien articulando mecanismos de coordinación eficaces con otras Administraciones Públicas que sí dispongan de vivienda pública o recursos económicos para este tipo de supuestos.

RECOMENDACIÓN 3, para que, en caso de no disponer de Registro de Demandantes de Vivienda Protegida o el mismo no esté en funcionamiento, pida apoyo a la Diputación o a la Junta de Andalucía, para que pueda poner a su disposición las ayudas necesarias para que las personas con necesidad de vivienda puedan registrarse y así tener información sobre las necesidades residenciales de sus vecinos/as.

### Queja: 23/4147

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Córdoba
- ▷ **Estado de tramitación:** Acepta Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de acceso a la vivienda, tras el procedimiento judicial de desahucio debido a la falta de pago del alquiler, afectando a una unidad familiar compuesta por la compareciente y su hijo de trece años, en régimen de custodia compartida y con problemas de salud, aportando a su escrito de queja una denuncia ante la guardia civil de Córdoba, por la falta de cuidado del padre del hijo de la interesada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que se pongan en marcha otras posibles medidas que se puedan activar por parte de esos servicios sociales municipales a fin de aportar una solución real al grave problema habitacional de la interesada y su hijo; encaminadas a aportar soluciones reales a las víctimas de desahucios que acuden de manera urgente a estos profesionales sin que puedan dar respuesta a su difícil situación.

RECOMENDACIÓN 2, para que se articulen medidas que garanticen el acceso a una vivienda digna a los sectores mas vulnerables de la población de su municipio que tienen impedido el acceso a un alquiler del mercado libre, como ejercer de intermediarios con posibles arrendadores (garantizando el pago del alquiler o abonando por adelantado una cantidad), suscribir los contratos de alquiler a nombre de la propia Administración, captación de viviendas privadas no usadas por particulares y otras iniciativas de colaboración con el Tercer Sector.

SUGERENCIA 1, para que una vez puesto en marcha el nuevo Plan de Vivienda Municipal que parece haber dotado de ciertas herramientas de trabajo para ampliar el parque público de viviendas de su municipio, sugerimos que éstas sean puestas a disposición de toda la ciudadanía de Córdoba, incluyendo, como no puede ser de otra manera, a las personas mas desfavorecidas de su ciudad que le recordamos, no tienen capacidad de ahorro ni de endeudamiento pero que necesitan de un hogar para ser poder recuperar su dignidad y su condición plena de ciudadanía.

SUGERENCIA 2, para que desde su Ayuntamiento, se explore e implemente en su caso, otras vías de solución que favorezca el acceso al parque privado en alquiler, subvencionando e intermediando entre el inquilino y la propiedad



de las viviendas. Una medida incentivadora que pueda favorecer poner en el mercado un recurso necesario que de cobertura a la demanda existente.

#### Queja: 23/6054

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de La Línea de la Concepción
- ▷ **Estado de tramitación:** Interesa respuesta 1ª
- ▷ **Descripción de la actuación:** Persona enferma de ELA sin poder salir de su domicilio los últimos seis años, debido a los problemas de accesibilidad del edificio en el que residen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción se proceda a valorar en relación a la posible excepcionalidad de una vivienda adaptada conforme al artículo 13 del Reglamento del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y en su caso, lo ponga en conocimiento del Registro Público Municipal de ese municipio, todo ello en relación a la Ley 3/2024, de 30 de octubre antes mencionada.

RECOMENDACIÓN para que, mientras tanto se valora y se pone a disposición del Registro de Demandantes una vivienda adaptada, se articulen los medios necesarios para apoyar a esta persona en la búsqueda y financiación del alquiler, de una vivienda adaptada a sus necesidades socio-sanitarias del mercado privado

#### Q24/2269

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Joven arrendatario con problemas de empadronamiento en Granada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita el lugar de residencia de las personas solicitantes, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio

RECOMENDACIÓN 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante operando el silencio positivo, sin perjuicio de que se ordenen las diligencias que se estimen oportunas al respecto, como es el caso objeto de la resolución.

SUGERENCIA 1, para que se arbitren los medios para que el caso de falta de rotulación de plantas y puertas de edificios residenciales, se requiera a la propiedad del inmueble, y si no cumpliera tal obligación en el plazo fijado por requerimiento, se proceda a su colocación por el personal de los Servicios Municipales de Obras o personal designado por el Ayuntamiento con gastos a cargo del propietario del edificio e independientemente de la posible adopción de otros medios de ejecución forzosa así como de la sanción que le correspondiera por el incumplimiento, y ello si perjuicio de los derechos de empadronamiento que asisten a las personas solicitantes que residen de forma efectiva.

SUGERENCIA 2.- Para que en virtud del ejercicio de una buena administración se ponderen todos los factores relevantes a efectos de la toma de la mejor decisión posible sin dilaciones indebidas y velando por la defensa de los interesados.



#### [Queja 24/3732](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de Mojácar (Almería)
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Familia con problemas de empadronamiento en Mojácar (Almería)
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, cuando de la documentación aportada por cualquiera de las personas solicitantes en los expedientes de empadronamiento no se considere que acredita la relación jurídica con el lugar de residencia, se acepten otros documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.) o se compruebe por otros medios como el informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc., que realmente se habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón, desde la fecha de la solicitud.

RECOMENDACIÓN 2, para que cuando hayan transcurrido los tres meses sin dictar resolución se proceda al empadronamiento de la persona solicitante, desde la fecha de la solicitud, operando el silencio positivo.

SUGERENCIA 1, para que se eliminen de los modelos y solicitudes normalizados para la inscripción en el Padrón de habitantes alojados en la página web requisitos no acordes con la normativa en vigor y se incorpore la posibilidad de aportar otra documentación de los solicitantes (suministros de luz, agua, etc.), así como la comprobación por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etc.) que acredite realmente que se reside en el domicilio consignado.

...

## 2.4.2. Planeta y Prosperidad

### 2.4.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

#### [Queja 24/1215](#)

- ▷ **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, el Patronato ha aceptado la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a recurso de reposición contra liquidación de Plusvalía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que se promuevan las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, contra la liquidación de una plusvalía.

...



### [Queja 23/7738](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de las ocho capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50,000 habitantes, Diputaciones Provinciales.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** queja de oficio sobre la supresión de la obligatoriedad de obtener cita previa para realizar gestiones con las administraciones.

#### ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA: para que, se proceda a regular la cita previa como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▷ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▷ Se garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.
- ▷ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales
- ▷ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▷ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acudan a las dependencias públicas con y sin cita previa.

...

### [Queja 24/2492](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cantoria (Almería).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** el Ayuntamiento lo bloquea en su perfil de Facebook.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que El Ayuntamiento decida entre la naturaleza pública o privada del perfil de Facebook denominado "Ayuntamiento de Cantoria".

SUGERENCIA para, en caso de optar por la naturaleza pública del perfil objeto de la queja, aprobar mediante acuerdo plenario una normativa que, con carácter general, regule el contenido, la utilización, las finalidades y las normas de conducta para el uso institucional de las redes sociales. Dicha norma debe ser objeto de publicación en lugar claramente visible de la página web municipal.

### [Queja 24/1424](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villarrasa (Huelva).



- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Villarrasa a la solicitud del despacho o local previsto en el artículo 27 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del deber de dar cumplimiento a los deberes Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de la presente Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.

### [Queja 23/6740](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Níjar (Almería).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Falta de actualización de las ordenanzas de ruido.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se apruebe una nueva ordenanza municipal de ruidos actualizada conforme al Decreto 6/2012, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía.

### [Queja 24/6951](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jabugo (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, pendiente de respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Negativa del alcalde a otorgar despacho en dependencias municipales a grupo político de la oposición.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO del deber de dar cumplimiento a los deberes Constitucionales, legales y reglamentarios incluidos en la parte expositiva de la presente Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz.

RECOMENDACIÓN para que con la mayor brevedad posible se proceda a remover los obstáculos que impiden en ese municipio el ejercicio de los derechos que reconocen a los grupos políticos los artículos 27 y 28 del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales.

SUGERENCIA para que se adopte por los Órganos municipales de gobierno iniciativa normativa para la inclusión en el Reglamento Orgánico, o en la normativa de régimen interior existente, de una regulación acerca del alcance, contenido y requisitos de los derechos estatutarios de los grupos políticos.





## 2.4.2.2. Cultura y deportes

### [Queja 23/6744](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disputas en los accesos de mayores y menores en vestuarios de las piscinas municipales de Dos Hermanas.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: Que se incluyan en las ordenanzas municipales reguladoras del uso de instalaciones deportivas o de ocio (en las existentes o, en su caso, en las que se pudieran elaborar) las condiciones de uso de vestuarios y aseos por personas menores de edad con la finalidad de garantizar su privacidad e intimidad.

SUGERENCIA 2: Que a tales efectos se efectúen las adaptaciones precisas en los reglamentos internos o pliegos de prescripciones técnicas de las instalaciones deportivas o de ocio de titularidad municipal.

### [Queja 23/7721](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla y Delegación Territorial de Cultura y Deporte en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada, acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Discrepa del uso para espectáculos masivos de la Plaza de España en Sevilla declarada Bien de Interés Cultural (BIC), de 24 de octubre, del Gobierno de La Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN**

RECOMENDACIÓN. - a fin de que se adopten las medidas previstas en la legislación cultural y patrimonial para instar la protección y conservación del entorno de la Plaza de España través de los procedimientos previstos y promover una definición de los usos y puesta en valor del recinto acorde con su rango de Bien de Interés Cultural.

### [Queja 24/8799](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Protección para las viviendas colindantes al campo de golf en municipio de la provincia de Málaga.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN a fin de que los servicios técnicos del ayuntamiento realicen las actuaciones de control e inspección del campo de golf y, tras sus trámites, promuevan ante la entidad gestora la ejecución de las medidas correctivas adecuadas para la seguridad y protección del campo y su entorno.



## 2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

### [Queja 23/7692](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Pegalajar (Jaén).
- ▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud por parte de la persona interesada, de revisión del procedimiento para contratación temporal de trabajadores desempleados agrarios en el Programa de Activación de Empleo Municipal del Ayuntamiento Pegalajar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Recomendación: Para que, a la luz de la normativa y jurisprudencia citada, se proceda a revisar el expediente tramitado en el proceso de selección convocado por Decreto del Ayuntamiento de Pegalajar, 2023-0452, de 4 de agosto de 2023 para la contratación temporal de trabajadores desempleados, preferentemente agrarios, en el marco del Programa de Activación de Empleo Municipal 2022-2023, adoptando y fundamentando las decisiones que, consecuentemente, procedan.

Sugerencia: Para que, las futuras convocatorias para el acceso a empleos de ámbito público que realice el Ayuntamiento de Pegalajar, se sustenten en un documento de bases concretas y suficientes para garantizar los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como los de publicidad y transparencia.

### [Queja 24/2768](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huelma.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona interesada fue seleccionada por un Ayuntamiento andaluz para contratar en Programa de Empleo y Formación y no es aceptada por la Delegación Territorial competente por no cumplir requisito de titulación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Sugerencia: Para que se adopten las medidas que sean necesarias por parte de ese ayuntamiento, con el fin de garantizar en sus actuaciones la diligencia debida en relación con los principios de eficacia, eficiencia y economía, evitando provocar perjuicio o daño moral en la esfera particular de todas aquellas personas que se relacionan con dicha administración.

### [Queja 24/0421](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuente Palmera
- ▷ **Estado de tramitación:** En en tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Silencio a reclamación por no contemplar en convocatoria de provisión de puesto la exención del pago de tasas.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



Recomendación: Para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito de reclamación presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja con fecha 18/01/2024, informando de ello a esta Institución.

...

## 2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad

### [Queja 24/2116](#)

- ▷ **Administración afectada:** Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción de tráfico por aparcamiento en plaza reservada a PMR con la tarjeta caducada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que la Diputación de Cádiz revise de oficio el procedimiento sancionador tramitado a nombre de D. [...], teniendo en cuenta el artículo 9.4 de la Orden de 19 de Septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía, anulando la sanción impuesta como consecuencia de la aplicación del mismo, e inicie un procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

### [Queja 24/1932](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benalmádena
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción por aparcamiento en plaza de discapacitados sin la tarjeta visible
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda a la revisión de oficio de la sanción impuesta por estacionamiento prohibido y se acuerde, en su caso, el inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

### [Queja 23/3879](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montilla
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicita plaza de PMR para menor discapacitado, Ayuntamiento lo desestima por no ser conductor del vehículo
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se modifique la actual ordenanza municipal reguladora del tráfico a fin de adaptar la misma a las disposiciones reguladoras de los derechos de las personas con discapacidad.



Recomendación para que se vuelva a valorar la solicitud presentada por la persona promotora de la presente queja interesando el otorgamiento de una plaza de aparcamiento reservada para el vehículo utilizado para los desplazamientos de su hijo titular de una tarjeta de PMR a fin de evaluar si resulta procedente la aceptación de la misma.

## 2.4.2.6. Sostenibilidad y Medioambiente

### [Queja 20/1431](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Comunidad de Propietarios disconforme con terraza de veladores de un bar en local comercial del edificio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, si persiste la situación de ilegalidad de la terraza de veladores e instalaciones anejas del bar objeto de queja, se proceda de forma inmediata y previos trámites legales que procedan, a legalizarlas si ello es posible, o al restablecimiento de la legalidad alterada y a su completa y total eliminación a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad y seguridad del tránsito para peatones.

RECOMENDACIÓN al objeto de que, en todo caso, se incoe el preceptivo expediente sancionador por la disposición durante años de terraza de veladores y otras instalaciones al bar objeto de queja.

### [Queja 21/5250](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huétor Vega (Granada).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, sin respuesta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Finca con animales en entorno residencial que atrae parásitos, roedores y provoca malos olores.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, en el caso objeto de la presente queja, si aún no se hubiera procedido a ejercitar las competencias legales referidas de protección de la salubridad pública y disciplinarias en materia de urbanismo, se proceda sin más demoras ni retrasos injustificados y previos los trámites legales oportunos, a la clausura del núcleo animal generador de las incidencias ambientales que han dado lugar a esta queja, con cuantas medidas sean accesorias para procurar la efectiva retirada de los animales y la imposición de las sanciones a que haya lugar.

### [Queja 21/5000](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** saturación acústica en tramo de calle peatonal donde se concentran varios locales hosteleros y de ocio.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Levante, de Torre del Mar, especialmente a la altura de los Edificios (...), y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre ellas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la calle objeto de queja, en cuya elaboración puedan intervenir una representación de las personas afectadas para poder hacer valer sus derechos, y que incluya no sólo la cuestión de establecimientos y terrazas y horarios, sino también la accesibilidad y otras cuestiones que se estime de interés.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, ofrecemos la colaboración del servicio de mediación del Defensor del Pueblo Andaluz por si se estimara necesaria su intervención en aras de propiciar el acuerdo entre las partes.

### Queja 23/0846

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** piden la declaración como zona acústicamente saturada de la calle Misericordia de El Puerto de Santa María.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule la concesión de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.

RECOMENDACIÓN para que por parte de las áreas y servicios implicados, incluyendo la policía local, se valore la situación de excesiva concentración acústica, o saturación acústica, que se da en la calle Misericordia y aledañas de esa localidad, con motivo de la presencia en la misma de casi veinte establecimientos de hostelería y ocio, y de veladores de muchos de éstos, y se analicen qué medidas de entre las previstas legalmente se pudieran adoptar para reducir el impacto acústico generado, incluyendo entre tales medidas, llegado el caso, la declaración de zona acústicamente saturada, previos trámites legales oportunos.

SUGERENCIA para que, sin perjuicio de otras medidas, se aborde esta problemática de forma inicial a través de un plan de intervención específico para la zona objeto de queja, establecimientos, terrazas y horarios, así como la accesibilidad y el tránsito de vehículos de residentes y de emergencia.

A este respecto, consideramos que la elaboración de este plan debería abordarse de forma participativa, propiciando la intervención de una representación de las comunidades de propietarios afectadas y de los titulares de los establecimientos hosteleros concernidos.

A tal fin, les ofrecemos los buenos oficios de nuestro servicio de mediación por si estimaran oportuna su intervención.

### Queja 22/1075

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Algaba (Sevilla).



- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta, con respuesta emitida, Resolución reiterada y pendiente de respuesta a esta última.
- ▷ **Descripción de la actuación:** ruido de terraza de veladores de bar bajo su vivienda. Inactividad municipal ante las denuncias
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se valore por la Comisión de Veladores la oportunidad de acordar la reducción de los veladores autorizados al bar objeto de queja, en un número que permita un desarrollo normal de la actividad con un impacto acústico compatible con el derecho al descanso de las familias de las dos afectadas. Ello, al margen de cuantas otras medidas complementarias a esa reducción, puedan también acordarse para contribuir o coadyuvar a la reducción del ruido que se pretende alcanzar.

RECOMENDACIÓN para que una vez acordada la reducción del número de veladores que se recomienda, se solicite a la Unidad Móvil de Medida de la Contaminación Acústica que lleve a cabo un ensayo acústico de contraste con la terraza al completo en el número autorizado, con objeto de determinar si los niveles alcanzados están ya o no dentro de los límites de la normativa.

#### Queja 22/1304

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rota (Cádiz).
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ruidos de música, pregrabada en dos grandes altavoces, en terraza de veladores de un bar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se revise la autorización de veladores concedida al establecimiento objeto de queja y se valore tramitar una nueva autorización, en su caso, con plena conformidad al citado artículo 11.2 del Decreto 155/2018 y normativa concordante, tratando de hacer compatible el ejercicio de la actividad hostelera y el ocio de los clientes con el derecho al descanso de quienes resultan más afectados por cercanía.

RECOMENDACIÓN para que se incoe expediente administrativo de comprobación para determinar si el local cumple con los objetivos de calidad acústica respecto a colindantes y a tal efecto se lleve a cabo la preceptiva inspección con ensayo acústico, bien con medios propios directos o indirectos, o en caso de ausencia de éstos, con la asistencia técnica de la Diputación Provincial de Cádiz o con la actuación subsidiaria de la Junta de Andalucía a través de la Consejería competente en materia de medio ambiente.

RECOMENDACIÓN para que el establecimiento objeto de queja sea objeto de una especial vigilancia por parte de la policía local y técnicos municipales, a fin de garantizar que su actividad interior -en cuanto a música, aislamiento y salida de emergencias- cumple con lo autorizado y que la puerta abierta para atender, en su caso, los veladores, no supone desactivar las medidas de insonorización por disposición de música en el interior.

SUGERENCIA para que se tramite la redacción y aprobación de una Ordenanza que regule específicamente el régimen completo de las terrazas y veladores para establecimientos de actividades públicas que dote de seguridad jurídica la concesión de estas instalaciones y los criterios a tener en cuenta, la tipología de veladores y otras circunstancias, incluyendo previsiones sobre el derecho al descanso y contaminación acústica y un régimen disciplinario por el incumplimiento de las licencias concedidas.





## 2.4.2.7. Urbanismo y ordenación del territorio

### [Queja 22/6314](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Obras de salubridad en saneamiento, posible ejecución subsidiaria.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución.

### [Queja 22/5980](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villanueva de los Castillejos (Huelva).
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, se acepta resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** solicita medidas de seguridad en finca colindante.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se opte por iniciar el procedimiento para la ejecución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos y ante un posible incumplimiento se opte por la ejecución por sustitución.

### [Queja 20/6824](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, no responde a la resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación de acceso a expediente urbanístico tras denuncia de obras sin licencia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a la interesada, en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y como ciudadana que ha ejercido la acción pública urbanística.

RECOMENDACIÓN para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por Doña [...].

### [Queja 24/0938](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta la resolución



▷ **Descripción de la actuación:** denuncia obras de terraza gastrobar en Sevilla)

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a la denuncia presentada por la parte afectada con fecha 25 de octubre de 2023.

#### [Queja 24/3760](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Fuengirola (Málaga)

▷ **Estado de tramitación:** cerrada, acepta resolución

▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta del Ayuntamiento de Fuengirola a su denuncia por promoción de viviendas colindante con su vivienda

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN concretada en la necesidad de dar respuesta, a la mayor brevedad posible, a los escritos presentados por la parte afectada con fechas 23 de diciembre de 2023 y 19 de febrero de 2024.

#### [Queja 24/3230](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jaén

▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta

▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia abandono de finca colindante y silencio del Ayuntamiento de Jaén

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se dicte orden de ejecución de las obras necesarias en el inmueble objeto de la queja, y si ésta no se cumple, se opte por la ejecución por sustitución de las obras necesarias que garanticen la salubridad pública de los vecinos ante el incumplimiento de una orden de ejecución”.

#### [Queja 23/2134](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta

▷ **Descripción de la actuación:** Denuncia desatendida

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, a los efectos de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a (...), en el ejercicio de su derecho como interesada en el procedimiento y, como colectivo que representa intereses de la ciudadanía que ha ejercido la acción pública urbanística.



## 4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

### 4.2.1. Personas

#### 4.2.1.2. Educación y Universidades

##### [Queja 22/6119](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Ayamonte.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** AMPA de Centro de educación infantil y primaria (CEIP) de la provincia de Huelva reclaman diversas mejoras tras mediación fallida.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, de manera coordinada, se proyecten y ejecuten las medidas de adecuación del inmueble que alberga el CEIP para garantizar las adecuadas condiciones climáticas y energética de sus instalaciones y del servicio educativo que presta.

...

#### 4.2.1.3. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

...

##### [Queja 21/3368](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Dos Hermanas.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Necesidad de vivienda en la localidad de Dos Hermanas de una familia que ocupa una vivienda de una inmobiliaria.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta al escrito de petición formulado por la interesada, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Recomendación para que, en lo que respecta a las dos viviendas objeto del presente expediente de queja, se adopten las medidas necesarias en aras a determinar si están siendo destinadas, de manera real y efectiva, a domicilio habitual y permanente de sus adjudicatarios.

Recomendación para que, en lo sucesivo, ante la denuncia de posibles situaciones irregulares en la ocupación de viviendas sometidas a la legislación de viviendas protegidas, se proceda de forma diligente, responsable y eficiente, con objeto de determinar si tales viviendas están siendo destinadas de manera real y efectiva a domicilio habitual y permanente de sus adjudicatarios, con el objeto de adoptar las medidas que correspondan.



Por último, rogamos que nos informe si el Ayuntamiento de Dos Hermanas cuenta con un plan de inspección de su parque público de viviendas de titularidad municipal y, en caso contrario, se valore la posibilidad de, en el marco de cooperación y colaboración entre administraciones, suscribir convenio de colaboración con el la Consejería de Fomento, Vivienda y Articulación del Territorio, para la asistencia y mejor desarrollo de las labores inspectoras.

#### Queja 21/8484

- ▷ **Administración afectada:** Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Problemas de convivencia con vecino en un bloque del Instituto Municipal de la Vivienda de Málaga.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, por parte de ese Ayuntamiento, se realicen cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de dar respuesta a los escritos de petición formulados por el interesado, debiéndose mandar también copia de la misma a esta Institución.

Sugerencia para que por ese Instituto se adopten las medidas que procedan con las familias causantes de los problemas de convivencia vecinal, coordinando sus actuaciones con las fuerzas y cuerpos de seguridad que puedan estar interviniendo, a fin de garantizar el legítimo derecho de las personas residentes en el mismo edificio a su seguridad y a una convivencia pacífica.

#### Queja 22/1650

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Programa de autoconstrucción de viviendas protegidas en Bormujos quedó paralizado debido a la pandemia por Covid, pide que se vuelva a retomar.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que por parte de ese Ayuntamiento se reactive el procedimiento de promoción, en régimen de cooperativa, de 10 viviendas protegidas de régimen especial, de conformidad con las Bases aprobadas en resolución de Alcaldía nº 829/2019, de 23 de mayo, y de la Resolución nº1260/2019, por la que se acordaba la aprobación de los listados provisionales de solicitudes seleccionadas, excluidas y en espera, en la cual el interesado de la presente queja figuraba en tercer lugar.

#### Queja 22/4936 (Adra), Queja 22/4936 (Roquetas de Mar)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Adra y Ayuntamiento de Roquetas de Mar.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada por ambos Ayuntamientos.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Actuación de oficio en relación con los criterios de los ayuntamientos andaluces para emitir los informes de inserción social para la tramitación del arraigo social. Almería.

RESOLUCIÓN al Ayuntamiento de Adra:

Recomendación 1: Que se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente, como es acreditar antigüedad en el padrón municipal del Ayuntamiento de doce meses o en los domicilios en los que se reside.



Recomendación 2: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica.

Una resolución que consideramos en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, que promueve la reducción de las desigualdades y el esfuerzo para contribuir al desarrollo de sus capacidades para acceder a los servicios, integrarse en la sociedad y seguir conectados con sus comunidades de origen. Es necesario reconocer que “la migración debidamente gestionada es una fuerza que favorece el desarrollo y que los migrantes desempeñan un rol activo para el logro de los ODS que no se debe subestimar”.

RESOLUCIÓN al Ayuntamiento de Roquetas de Mar:

Recomendación 1: Que se proceda a la elaboración del informe de inserción a los vecinos extranjeros que lo soliciten de acuerdo a lo establecido tanto en la normativa de aplicación como en las instrucciones elaboradas al efecto por la Secretaría General de Inmigración y Emigración, evitando la exigencia a los solicitantes de requisitos distintos a los establecidos legalmente, como es estar empadronados en el municipio durante un período mínimo de seis meses con anterioridad a la solicitud del informe.

Recomendación 2: Que para la valoración de la integración de las personas migrantes en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica.

Recomendación 3: Que se proceda a la modificación de cuanta normativa local contemple el requisito del empadronamiento de 6 meses para la elaboración de los informes de inserción social, dado que no está contemplado en la legislación en vigor.

Una resolución que consideramos en consonancia con los ODS de la Agenda 2030, que promueve la reducción de las desigualdades y el esfuerzo para contribuir al desarrollo de sus capacidades para acceder a los servicios, integrarse en la sociedad y seguir conectados con sus comunidades de origen. Es necesario reconocer que “la migración debidamente gestionada es una fuerza que favorece el desarrollo y que los migrantes desempeñan un rol activo para el logro de los ODS que no se debe subestimar”.

### Queja 24/1073

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Los Marines.
- **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- **Descripción de la actuación:** No tramitación de padrón en su domicilio conyugal.

RESOLUCIÓN: Recomendación 1 para que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 17 de febrero de 2020 de referencia, tramiten el alta de inscripción de la persona interesada conforme lo previsto en el apartado 2.3 que trata de la “Documentación acreditativa del domicilio de residencia” sin requerir a las personas solicitantes la documentación complementaria referida a la titularidad de la vivienda, pudiendo comprobar por otros medios si reside de manera efectiva en el domicilio indicado.

Recomendación 2: Actualicen sus requerimientos y la tramitación de las nuevas altas y bajas en el padrón municipal a la normativa en vigor ya que en este caso invocan una Resolución derogada.

Recomendación 3: En caso de necesitar acompañamiento jurídico sobre los criterios de empadronamiento, pidan asesoramiento a la Diputación Provincial por sus competencias de auxilio a las entidades locales de menor población.

(...)

Una resolución ésta, que entendemos está en consonancia con los objetivos de la Agenda 2030, en concreto con un sistema de gobernanza pública que promueve el desarrollo de los valores de la transparencia y la rendición de cuen-



tas, de la participación ciudadana, de la integridad pública, con un enfoque inclusivo, tal y como contempla el ODS 16 que pretende promover sociedades justas, pacíficas e inclusiva.

## 4.2.2. Planeta y prosperidad

### 4.2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

#### 4.2.2.1.1. Administración Tributaria

##### Queja 21/4828

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Órgiva.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa y motivada del Ayuntamiento de Órgiva, ante el recurso de reposición presentado con fecha 23 de febrero de 2018 contra la diligencia de embargo por 3.853,03 euros de una deuda tributaria del Servicio Provincial Tributario de Granada.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada.

##### Queja 22/5520

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja falta de resolución expresa a la solicitud presentada en la que insta la modificación del artículo 4.4 de la Ordenanza Municipal del Impuesto de Bienes Inmuebles para que la acción protectora en materia tributaria recogida en el artículo 16 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, y materializada en el art. 74.4 Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, se conceda no solo a las familias de tres o más hijos, sino también a aquellas que se equiparan a familia numerosa, y siempre y cuando los hijos o hermanos de estas familias reúnan las condiciones que dictamina la ley, para que se le reconozca y mantenga la condición de familia numerosa, al no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener una resolución expresa y motivada, que ponga término a la solicitud de la petición formulada por la persona interesada.

##### Queja 22/6045

- ▷ **Administración afectada:** Diputación Provincial de Granada.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.





- **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición presentado ante la Diputación de Granada, así como de la solicitud de devolución de ingreso indebido, con fecha 20 de mayo de 2022.

RESOLUCIÓN: Recomendación: para que se adopten las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución expresa y motivada, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, así como a la solicitud de devolución del ingreso indebido.

#### [Queja 24/1216](#)

- **Administración afectada:** Patronato de Recaudación Provincial de la Diputación de Málaga.
- **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de resolución expresa al recurso de reposición y a la devolución de ingreso indebido respecto a la liquidación de un impuesto de bienes inmuebles, presentados ante el Ayuntamiento de Villanueva del Rosario, con fecha 10 de enero de 2021.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se promuevan las medidas que permitan observar el derecho a obtener resolución, que ponga término al recurso de reposición presentado por la persona interesada, solicitando la devolución de ingreso indebido respecto a la liquidación de un impuesto de bienes inmuebles.

### 4.2.2.1.2. Ordenación Económica

#### [Queja 21/4436](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Utrera (Sevilla).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de resolución expresa a la reclamación presentada solicitando el pago por los servicios prestados al Ayuntamiento de Utrera.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/2169](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora nos exponía en su queja la falta de resolución expresa al recurso de reposición contra la resolución que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial, que fue presentada por lesiones por caída provocada por una alcantarilla sin tapa en la vía pública.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/4309](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Ayamonte (Huelva).
- **Resultado de la actuación:** No responde.



- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de resolución expresa al recurso de reposición, contra la resolución que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por lesiones provocadas por caída en vía pública en mal estado.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/5623](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud presentada instando a la modificación y/o derogación de la Ordenanza de Tenencia y Control de Animales y perros potencialmente peligrosos de la citada administración, por no encontrarse adaptada a la normativa vigente.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/7089](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote (Granada).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido escrito al Ayuntamiento solicitando información acerca de la titularidad de un camino pero no había recibido respuesta a su solicitud de información.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/7480](#)

- **Administración afectada:** Colegio de Administradores de Fincas de Huelva.
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja había dirigido reclamación al Colegio de Administradores de Fincas de Huelva, solicitando la visita de un técnico a una Urbanización por el mal estado del terreno comunitario, debido a la capilaridad del mismo, sin recibir respuesta a su reclamación.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/8625](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benaocaz (Cádiz).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja, en calidad de Presidente de una Asociación de parcelarios, nos exponía que había dirigido escritos al Ayuntamiento solicitando que se construya un centro cívico próximo a su núcleo de población, se proceda al acondicionamiento de los caminos y a un plan de inundabilidad y de recuperación ambiental, a los que no había recibido respuesta.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.



#### Queja 23/7738

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Utrera (Sevilla), Ayuntamiento de El Ejido (Almería).
- **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- **Descripción de la actuación:** Actuación iniciada de oficio por esta Institución para sugerir a la Consejería de la Presidencia, Interior, Dialogo Social y Simplificación Administrativa, D.G. de Administración Periférica y Simplificación Administrativa, Ayuntamientos de las ocho capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ayuntamientos de municipios andaluces de más de 50.000 habitantes y a las Diputaciones Provinciales que se proceda a regular la cita previa.

RESOLUCIÓN: Sugerimos que regulen la cita previa, incluyendo la atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.

#### Queja 23/9241

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montalbán de Córdoba.
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que solicitó, como parte interesada, copia del expediente de deslinde que se estaba tramitando en el Ayuntamiento, pagando para ello las tasas correspondientes, sin recibir respuesta a su solicitud de información.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### Queja 24/2344

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera (Córdoba).
- **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de resolución expresa por parte del Ayuntamiento, de una reclamación por responsabilidad patrimonial debido a las lesiones sufridas por una caída en dependencias municipales.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### 4.2.2.2. Empleo Público

#### Queja 21/8309

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montefrío.
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su desacuerdo con el importe de la tasa por derecho de examen, al considerarla excesiva, para participar en un proceso selectivo convocado por esa Mancomunidad.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial y ante el órgano competente para ello- para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad la exención del pago de dicha Tasa a



las personas participantes procedentes de familias numerosas, a las personas desempleadas y a las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

#### [Queja 22/0847](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Gerena.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente, tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su disconformidad con el hecho de que la Ordenanza reguladora de las tasas de derecho de examen no contemple una exención o bonificación para los sectores más vulnerables, desempleados, discapacitados.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que se promuevan las acciones oportunas en su ámbito competencial para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad, la exención del pago de dicha tasa a las personas participantes miembros de familias numerosas, desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

...

#### [Queja 22/6082](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es que presentó con fecha 9 de junio de 2022 escrito de reclamación ante ese Ayuntamiento y hasta la fecha no ha recibido respuesta.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

#### [Queja 22/6823](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a la reclamación presentada por haber sido excluida de la Bolsa de Empleo.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de La Puebla de Cazalla por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

#### [Queja 23/2418](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.



- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a su solicitud de adaptación de puesto de trabajo.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Coín por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

...

#### [Queja 23/8485](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a la reclamación presentada en relación a la bolsa de trabajo de Auxiliares Administrativos de un Ayuntamiento andaluz.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta a las solicitudes presentadas ante ese Ayuntamiento de Sanlúcar La Mayor, por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

### 4.2.2.3. Movilidad y Accesibilidad

#### [Queja 22/2289](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Camas (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Camas a escritos de denuncia del deterioro producido en su fachada por vehículos mal estacionados.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/3857](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos de denuncias de incidencias relacionadas con plazas PMR.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/4326](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Conil de la Frontera (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.



- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba su disconformidad con el impedimento impuesto por el ayuntamiento a que furgonetas Camper o Autocaravanas no puedan acceder a aparcamientos en las playas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/8435](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos solicitando señalización vertical y actuaciones policiales para garantizar el uso adecuado de PMR.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/2234](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos solicitando cambio de ubicación de un aparcamiento de motocicletas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/2904](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de El Puerto de Santa María (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María a escritos presentados en los que solicitaba que se estudiase si se debía modificar las zonas de estacionamientos, para que existiera anchura suficiente para que puedan acceder a la zona vehículos de emergencia sin ningún tipo de problemas.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/6642](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido reclamación de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento de Sevilla, debido a las lesiones por una caída sufrida en la vía pública. Que a excepción de la prueba testifical, realizada en Octubre de 2019, no había recibido respuesta alguna por parte del Ayuntamiento, ni siquiera a sus solicitudes por escrito del estado de tramitación del expediente realizadas en Noviembre de 2020 y en Septiembre de 2022.



RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### 4.2.2.4. Servicios de Interés General y Consumo

##### Queja 22/8096

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Asociación de consumidores de Cádiz denuncia falta de respuesta a una reclamación por ausencia de facturación y suministro inadecuado de agua.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

##### Queja 22/8338

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Iznalloz (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja denunciaba la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento al escrito presentado, a través del cual solicitaba que se resolviese el problema de falta de presión de agua que afectaba a su vivienda.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### 4.2.2.5. Sostenibilidad y Medio Ambiente

##### Queja 17/4818

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Villaverde del Río (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que en diciembre del año 2008 se había incoado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Villaverde del Río para la obtención de licencia de apertura para la actividad de bar de tapas, sin que, después de nueve años, el Ayuntamiento hubiera concedido la licencia.

RESOLUCIÓN: Recomendamos al Ayuntamiento de Villaverde del Río que, tras más de trece años de tramitación, reactive e impulse el expediente administrativo de concesión de licencia para actividad hostelera solicitada por el interesado y ponga fin a la situación de silencio administrativo e inseguridad jurídica de que adolece el expediente, así como que se incoe de oficio expediente de responsabilidad patrimonial a fin de resarcir, si procediera, los daños y perjuicios económicos sufridos por el interesado por el retraso en la resolución expresa de su solicitud.

##### Queja 20/1431

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Algarrobo (Málaga).





- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Una comunidad de propietarios de Algarrobo nos planteaba su disconformidad con la autorización que el Ayuntamiento habría concedido a un establecimiento de bar, sito en el local comercial del edificio de la Comunidad, para disponer de una terraza de veladores que ocupaba parte de la acera y del vial público.

RESOLUCIÓN: Recomendamos al Ayuntamiento de Algarrobo que, si persiste la situación de ilegalidad de la terraza de veladores e instalaciones anejas del bar objeto de queja, se proceda de forma inmediata a legalizarlas si ello es posible, o al restablecimiento de la legalidad alterada y a su completa y total eliminación a fin de garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad y seguridad del tránsito para peatones.

#### Queja 21/2338

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Láchar (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladó que en la vivienda de su propiedad, en el municipio de Láchar, residían su hijo y su pareja y que nada más instalarse allí, empezaron a padecer los humos y restos de combustión procedentes de unas chimeneas instaladas en la finca colindante, situadas prácticamente encima del muro medianero a escasos 2 o 3 metros de las ventanas de los dormitorios.

RESOLUCIÓN: Recordamos al Ayuntamiento de Láchar la necesidad de ejercer sus competencias legales en materia de disciplina urbanística y de restablecimiento de la legalidad, así como de protección medioambiental, en relación con unas chimeneas que presentan diversas irregularidades y que producen inmisión de humos en la vivienda colindante.

#### Queja 21/5250

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Huétor Vega (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba que hacía casi dos años que la comunidad de propietarios del bloque donde reside, venía denunciando en el Ayuntamiento la problemática causada por la presencia de animales (perros, gansos, caballos y algunas veces, cerdos) en una finca colindante. A consecuencia de esta situación, la comunidad de propietarios había tenido que contratar una empresa especializada para tratar una plaga de ratas y muchos vecinos tenían que limpiar excrementos de palomas.

Nos aportaba copia de los informes de una empresa de plagas que habían tenido que contratar, en los que se hacían algunas observaciones, tales como que: "Dicha finca tiene animales y generan un hábitat perfecto para la proliferación de estos roedores".

RESOLUCIÓN: Recordamos al Ayuntamiento de Huétor Vega su obligación de ejercitar las competencias legales de protección de la salubridad pública y disciplinarias en materia de urbanismo en relación con un núcleo animal colindante a una comunidad de propietarios residencial y generador de diversas incidencias ambientales.

#### Queja 22/7131

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Cañete la Real (Málaga).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos exponía que había dirigido escrito al Ayuntamiento exponiendo una serie de hechos afectantes a un terreno de su propiedad en el entorno del cementerio de esa localidad, y que a pesar del tiempo transcurrido, aún no había recibido respuesta a su escrito.



RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/8002](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Palos de la Frontera (Huelva).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que había presentado en el Ayuntamiento escrito en el que solicitaba información en relación con eventos con música en directo en un establecimiento hostelero, pasado cuatro meses desde la presentación de dicho escrito, no había recibido respuesta a su solicitud de información.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/5996](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rubite (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Ruidos molestos provenientes de panadería colindante a su vivienda.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/6226](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Hornachuelos (Córdoba).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicitud de información sobre medidas sancionadoras tomadas por el Ayuntamiento de Hornachuelos.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

### 4.2.2.6. Urbanismo y Ordenación del Territorio

#### [Queja 20/6824](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Albolote (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación de acceso a un expediente urbanístico tras la denuncia de obras sin licencia.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, dándole traslado de dicha información a la interesada.

#### [Queja 21/1645](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sevilla.



- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos trasladaba que habían denunciado una obra ilegal en un trastero de su edificio, en un principio intentaron resolver este tema en la comunidad, pero ante la falta de respuesta del administrador, decidieron denunciarlo en Urbanismo, se abrió expediente y se dictó resolución, sin embargo, tras varios intentos por parte de Urbanismo de contactar con la propietaria (fallidos porque la propiedad no recogía las notificaciones), le comentaron que estaban a la espera de publicarlo en edicto. El tiempo pasó y no sólo habían hecho la obra ilegal, sino que ya estaban haciendo uso de este trastero como vivienda.

RESOLUCIÓN: Instamos al Ayuntamiento de Sevilla que se incoen los expedientes urbanísticos de restablecimiento de la legalidad y sancionador, o en su caso el expediente de declaración de asimilado a fuera de ordenación por la construcción ilegal denunciada por la promotora.

#### Queja 22/2227

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Burguillos (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la solicitud presentada para la construcción de una alberca.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### Queja 22/5753

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Berja (Almería).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la reclamación presentada por la construcción de un invernadero sin respetar la distancia con la finca colindante.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### Queja 22/2607

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que había presentado solicitud para darse de baja en entidad urbanística de conservación sin recibir respuesta por parte del Ayuntamiento.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### Queja 22/2610

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Zújar (Granada).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja nos planteaba el silencio administrativo del ayuntamiento a la solicitud que presentó para que se ordene a la propiedad colindante a la suya que realice obras de conservación.



RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 22/7562](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora había dirigido escrito al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda solicitando orden de ejecución de los accesos a la urbanización construida al amparo del Plan Parcial "Loma de Martín Miguel" a fin de que se cumpla el mismo en materia de accesibilidad, sin embargo no había recibido respuesta.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/0136](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Bollullos de la Mitación (Sevilla).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento solicitando la devolución de avales, explicaba que llevaban más de 4 años esperando la resolución expresa de este asunto pero a pesar del tiempo seguía sin recibir respuesta a lo solicitado.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/1686](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera (Córdoba).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja había dirigido escrito al Ayuntamiento de Aguilar de la Frontera, en lo referente a los aparatos de aire acondicionados en fachadas y edificios, solicitando un estudio detallado del problema y una modificación puntual de la normativa, adecuada a la realidad tecnológica del momento y a las necesidades vitales y de confort actuales, sin recibir respuesta a su escrito.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/4627](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vélez Málaga (Málaga).
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía la falta de respuesta a un recurso de reposición contra el archivo de un expediente de disciplina urbanística EPLU.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

#### [Queja 23/8241](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz).



- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja exponía que presentó escrito en el Ayuntamiento solicitando el cumplimiento de resolución de obras de seguridad en la finca colindante.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

## 4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias

### 4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

**Queja 24/1309**, dirigida al Ayuntamiento de Gines, relativa a la falta de sanción de vehículos no autorizados estacionados en una zona reservada para personas con discapacidad.