



PARLAMENTO DE ANDALUCIA

SUMARIO

3. INFORMACIÓN

3.4 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS VINCULADOS AL PARLAMENTO

3.4.2 DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

– 6-03/IDPA-000001, Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz correspondiente a la gestión realizada por dicha Institución durante el año 2002 *(Continuación)*

XI. SERVICIOS SOCIALES

1. INTRODUCCIÓN

Como en otras ocasiones queremos señalar que en este apartado no se contienen todas las quejas de naturaleza social, sino fundamentalmente las relacionadas con el ámbito competencial de la Consejería de Asuntos Sociales y los Organismos y entidades adscritas o dependientes de ella, con exclusión de las relativas a menores que tienen una sección propia dentro de este Informe Anual.

Al trabajo llevado por esta Institución dentro de su actividad ordinaria en esta materia, de la que damos cuenta en este apartado, hay que añadir que a finales del 2002 se presentó paralelamente un Informe Especial relativo a la Situación de las Drogodependencias y otras adicciones en Andalucía, sobre el que haremos una breve referencia más adelante.

En cuanto al número de quejas correspondientes al ejercicio 2002, se contabilizan un total de 204, manteniéndose el referente de los últimos años en torno a las 200 quejas anuales de media y cuya distribución funcional es la siguiente:

– Personas mayores	46
– Discapacitados	64
– Colectivos sociales desprotegidos	11
– Toxicómanos	2
– Ayudas económicas	37
– Pensiones asistenciales	31
– Otras	38

Procedemos pues, a realizar la exposición de aquellos aspectos más destacables con especial énfasis en las Sugerencias y Recomendaciones realizadas.

2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

2.1 DERECHO A LA PROTECCIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES

En la **queja 01/1644** y **queja 01/1687** compareció el interesado para comunicarnos que había sido sancionado con la expulsión del Centro de Día para la Tercera Edad, por un período de seis meses, respecto a lo cual manifestaba su disconformidad, denunciando irregularidades en cuanto a la tramitación del procedimiento.

Así en primer lugar no se consideraba autor de hechos que se le imputaba, y por otro lado esgrimía que no había recibido notificación fehaciente del acuerdo sancionatorio, así como que se le había impedido ilegítimamente votar en las elecciones pa-

ra la Junta de Gobierno, procediéndose de manera indebida a la retirada de su candidatura.

Admitida la queja a trámite, se solicitó informe al Ayuntamiento correspondiente y gestor del centro de la tercera edad a través de un Patronato, en el que se justificaba la sanción impuesta en base a lo que consideraba gravísimas acusaciones vertidas por el interesado contra los responsables políticos del Patronato y trabajadores de dicha entidad, relativas a la comisión de actos constitutivos de delitos, así como a la difusión de datos reservados del centro, y referencias personales de dichos trabajadores.

Por lo que se refería a la tramitación procedimental, acompañaban documentación justificativa de los siguientes pasos:

1. Acuerdo del Consejo de Administración para iniciar los trámites previstos en los Estatutos del Centro de Día, a fin de sancionar al interesado.

2. Escrito por el que se le daba cuenta a aquél de que las manifestaciones vertidas podían ser constitutivas de falta muy grave, dándosele un plazo de diez días para que manifestase las alegaciones que considerase oportunas.

3. Escrito del interesado por el que daba cumplimiento a este trámite, reafirmando en sus manifestaciones, y solicitando indicación concreta de las presuntas faltas muy graves que se estimaban cometidas.

4. Declaraciones de la Directora-Coordinadora del Patronato y de la Directora del Centro de la tercera edad.

5. Propuesta de resolución del presidente del Patronato, que se eleva al Consejo de Administración, considerando los hechos como constitutivos de falta grave prevista en el artículo 62.2 a) de los Estatutos, así como imponer al interesado la sanción prevista en el artículo 61.2 d) de los mismos.

6. Acuerdo del Consejo de Administración por el que se aprueba la propuesta citada y notificación del mismo al interesado indicándole los recursos que podía interponer.

Por todo lo expuesto culminaba el informe administrativo señalando que se había seguido lo preceptuado en los Estatutos en materia de régimen sancionador, y en lo no previsto en los mismos, la Ley 4/99, de 13 de enero, que modifica la Ley 30/92, de 26 de noviembre; y al mismo tiempo que el interesado había estado en todo momento al corriente del estado de las actuaciones, y que las mismas habían respetado los principios de audiencia e igualdad de trato.

No coincidían con esta apreciación sin embargo algunas de las afirmaciones de aquél, pues según nos indicaba no tuvo conocimiento de la resolución sancionadora hasta el momento en que algunos socios del centro de día le comunicaron que figuraba expuesta en el tablón de anuncios de dicho centro.

No era la primera vez que desde la Institución analizábamos el ajuste a la legalidad del ejercicio de la potestad disciplinaria en los centros de día para la tercera edad. Estimábamos que

nos correspondía velar por el cumplimiento de las normas procedimentales, y el respeto de los principios constitucionales. Ahora bien, normalmente las conductas infractoras se definen de manera bastante amplia, de forma que permiten el encuadre dentro de las mismas de diversos tipos de comportamiento. En esta tesitura, la falta de comprobación directa de las conductas imputadas nos impide normalmente pronunciarnos, en primer lugar sobre la efectiva realidad de su acaecimiento, y en segundo lugar sobre su subsunción en algún tipo infractor.

Dejando a un lado por tanto este aspecto, que entendíamos podía ser discutido por el interesado a través del recurso correspondiente en el orden jurisdiccional, por lo que respecta al procedimiento sancionador, el Decreto 122/97 de 22 de abril, por el que se regula el Estatuto de los Centros de Día para las personas mayores, de titularidad de las Administraciones Públicas, no contiene regulación al respecto, mientras que la contenida en los Estatutos de los centros para personas mayores del municipio era bastante parca.

Aun así la tramitación que se nos trasladaba se adecuaba a la misma, y en general comprendía actuaciones para el esclarecimiento de los hechos y permitía la audiencia del interesado.

Ahora bien, hay un aspecto que resultaba significativo por el contraste que se producía entre la notificación que se realizó al interesado del inicio de las actuaciones, que se practicó en su domicilio particular; respecto del acuerdo sancionador y pie de recurso, que se dirigió al propio centro, constando como prueba de recepción la firma de su presidente.

A partir de aquí según el decir del interesado, el sistema utilizado para hacerle llegar la medida adoptada consistió en la exposición pública de la resolución en el tablón de anuncios del centro, contraviniendo de esta manera su honor e imagen.

Se advierte de esta forma la falta de notificación personal de la resolución que culmina el procedimiento, y no creemos que existiera argumento para justificar esta carencia. La notificación por medio de anuncios solamente se prevé en el artículo 59 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, para los casos en que los interesados en el procedimiento sean desconocidos, se ignore el lugar de la notificación o el medio, o bien intentada la notificación no se hubiera podido practicar.

Nada de lo expuesto ocurría en el supuesto que consideramos, en el que por el contrario se conocía perfectamente el domicilio del sancionado, habiendo resultado plenamente eficaz la primera notificación que se le practicó en dicho lugar, como demuestra la firma en el acuse de recibo incorporado al expediente.

En cualquier caso, de haber procedido a la publicación, el artículo 61 del texto normativo señalado prevé para circunstancias como estas, en las que dicho sistema puede lesionar derechos del interesado, la de una somera indicación del contenido

del acto, así como del lugar en el que el interesado puede comparecer para conocer íntegramente el mismo.

A lo anterior se une que durante un período de tiempo más que considerable se exhibió en el citado tablón un cartel anunciador de la prohibición para la entrada en el centro del interesado por motivo de la sanción impuesta, por lo que sin entrar a valorar la procedencia de aquélla, lo cierto es que la legitimidad para el ejercicio de esta potestad disciplinaria aparece oscurecida por una actitud de difusión reprochable y excesiva.

Así pues, esta Institución procedió a formular al Patronato Municipal de Asuntos Sociales del Ayuntamiento **Recordatorio** de deberes legales y la siguiente **Recomendación**:

“Que en el ejercicio de la potestad disciplinaria en relación a los socios de los centros de día de la tercera edad dependientes del Patronato, se practiquen a los interesados las notificaciones de forma personal, salvo que se constate alguna de las circunstancias previstas en el apartado 4 del artículo 59 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre”.

Por la Administración se acepta la Recomendación si bien matizaba que la notificación en el Centro se realizó erróneamente en base a la condición de socio del interesado sin que en ningún momento se ordenase su exposición en el tablón de anuncios, del que fue retirado tan pronto se tuvo conocimiento por el Patronato.

2.2 COLECTIVOS SOCIALES DESPROTEGIDOS

En el expediente de **queja 02/4351**, por los Servicios Sociales Comunitarios de Granada se nos solicitaba información sobre la necesidad de empadronamiento de los inmigrantes, a efectos de poder acceder a las prestaciones sociales básicas. Por esta Institución se realizaron las siguientes consideraciones:

1) LA LEY DE EXTRANJERÍA Y EL DERECHO A LOS SERVICIOS SOCIALES.

El artículo 14.3 de la vigente Ley de Extranjería (L.O. 4/2000, de 11 de enero modificada por L.O. 8/2000, de 22 de diciembre) dispone que «los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas», prestaciones que conforme a lo establecido en la Ley de Servicios Sociales de Andalucía y demás disposiciones reglamentarias (Decreto 11/1992 y Ordenes de Desarrollo) son de competencia de Corporaciones Locales.

Es evidente, pues, que el derecho de acceso a estas prestaciones sociales básicas a través de los correspondientes Servicios Sociales Comunitarios, se oferta desde la legislación de extranjería, en principio, sin ningún requisito o limitación por razón de nacionalidad, con independencia de que la situación administrativa en España esté o no documentada (“legal” o “ilegal”, respectivamente).

En suma, los Servicios Sociales Comunitarios tienen en principio una vocación de universalidad: «todos los ciudadanos» tal y como se especifica en el artículo 2.3 de la Ley de Servicios Sociales andaluza y el artículo 1 del Decreto 11/1992, regulador de las prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios.

Sin embargo, este carácter igualitario y universal se ve matizado por la normativa de desarrollo de algunas de las prestaciones básicas y así:

– La Orden de 22 de octubre de 1996 (BOJA núm. 124) por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio establece en su artículo 6 como requisito de acceso a esta prestación la exigencia de empadronamiento en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

– La Orden de 10 de enero de 2002 (BOJA núm. 22), por la que se regula el servicio de teleasistencia en su artículo 5 exige el requisito de ser titular de la Tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco, tarjeta que es regulada en el Decreto 76/2001, de 13 de marzo (BOJA núm. 40), que en su artículo 2 establece como requisitos a su vez, aparte del cumplimiento de dicha edad, el estar empadronado/a en cualquier municipio de Andalucía.

Esta aparente contradicción entre la universalidad del reconocimiento del derecho y el establecimiento de requisitos o limitaciones en cuanto a su ejercicio, más aparente que real puesto que es compatible el establecimiento de restricciones sin afectar a la esencia del derecho conforme a los criterios de interpretación que a continuación se expone:

2) EL EMPADRONAMIENTO Y LOS DERECHOS SOCIALES.

La vigente Ley de Extranjería vincula el ejercicio de determinados derechos sociales a la condición administrativa de regularidad en la presencia del extranjero o inmigrante en nuestro país (“residente”) tal y como se señala para las prestaciones de Seguridad Social y las prestaciones sociales en el ámbito del régimen de la Seguridad Social (apartados 1 y 2 del artículo 14).

En otros casos rebaja el grado de exigencia al nivel de la sola inscripción en el padrón del municipio en el que residan habitualmente, con independencia de la regularidad de la estancia, como en los supuestos de derecho a la asistencia sanitaria y a las ayudas en materia de vivienda (arts. 12 y 13).

Por último, se prevé en la Ley de Extranjería supuestos en el que el ejercicio de determinados derechos no se supeditan a la condición de residencia legal, no aludiendo en los preceptos expresamente a la condición administrativa de residente (derecho a la documentación, libertad de asociación, etc.) e incluso matizando, con la expresión «cualquiera que sea su condición administrativa», su inexigibilidad tanto en relación a la regularidad de su estancia como, por extensión, a la de su inscripción en el padrón municipal de su residencia habitual (caso señalado para las prestaciones sociales básicas –art. 14.3–).

Hay que tener en cuenta que según la Ley de Bases del Régimen Local la inscripción en el padrón municipal de los extranjeros «no constituirá prueba de su residencia legal en España ni les atribuirá ningún derecho que no les confiera la legislación vigente, especialmente en materia de derechos y libertades de los extranjeros en España». La nueva Ley de Extranjería considera dicha inscripción prueba no de la residencia legal en España sino del domicilio donde viven las personas que están en nuestro país, y le otorga un importante efecto jurídico: la posibilidad de disfrutar de determinados derechos aunque el extranjero no sea residente legal. Ello ha sido posible gracias a las modificaciones que habían sido introducidas en la originaria Ley de Bases del Régimen Local por la Ley 4/1996, sobre el Padrón Municipal, y por el Real Decreto 2612/1996 en el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales.

La Resolución de 21 de julio de 1997 clarifica, en sus artículos 3 y 5, una de las cuestiones más polémicas en relación a la inscripción de extranjeros indocumentados en el padrón municipal, dada la incertidumbre que puede generar en estos la inscripción en el padrón ya que podría convertirse en una forma de evidenciar su irregularidad. En orden a disipar esta sospecha la propia resolución señala que el Ayuntamiento debe llevar a cabo la inscripción sin «realizar ningún control sobre la legalidad o ilegalidad de la residencia en territorio español de ninguno de sus vecinos». Es más, remarca que no es misión del padrón «controlar los derechos de los residentes» y que «la inscripción padronal no es un acto administrativo idóneo para que de él se extraigan consecuencias jurídicas ajenas a su función».

Su objetivo es, por tanto, dejar constancia de un hecho, es decir, dejar constancia de este hecho sin entrar a cuestionar los derechos.

Tras la inscripción en el padrón el extranjero indocumentado pasa a considerarse sujeto de unos derechos, inferiores a los del extranjero residente, a los que puede acceder con menores limitaciones respecto a aquellos que estando también en situación irregular no figuran en dicho instrumento municipal.

A diferencia de lo que ocurre en el derecho a la asistencia sanitaria y a las prestaciones de la Seguridad Social, en los que la inscripción en el padrón municipal equipara al extranjero indocumentado al residente, y a ambos teóricamente con los españoles, en el caso de las prestaciones y servicios sociales existe una importante diferencia entre los residentes y los que no lo son aunque formen parte del padrón: los primeros están legalmente equiparados a los españoles, mientras que los segundos sólo tienen derecho a los «servicios y prestaciones sociales básicas».

Con la nueva redacción de la Ley 4/2000 los residentes dejan de estar sometidos al principio de reciprocidad y los empadronados, no residentes, pueden acceder a las prestaciones que no van directamente ligadas al permiso de residencia, es decir, a

las básicas. Se abre la posibilidad, por ejemplo, de que determinados extranjeros puedan acceder a prestaciones no contributivas que hasta ahora se denegaban si no existía reciprocidad con el país de origen, tales como la renta mínima de inserción social o los beneficios que se contemplan con carácter general para los titulares de libros de familia numerosa. En cuanto a las prestaciones de carácter contributivo opera, obviamente, la afiliación a la Seguridad Social que exige, como requisitos imprescindibles, las autorizaciones de trabajo y residencia.

3) EL EMPADRONAMIENTO Y LAS PRESTACIONES SOCIALES BÁSICAS.

Ya se ha visto que los inmigrantes sin residencia legal en España tienen derecho a las prestaciones sociales básicas que se canalizan a través de los Servicios Sociales Comunitarios de los Ayuntamientos, con independencia de si éstos están o no empadronados (con el plus de derechos sociales a que hemos hecho referencia en el caso de los empadronados) si bien esta regulación, a falta de un mayor desarrollo reglamentario, requiere una mayor concreción tanto en lo relativo al padrón municipal en el que deben estar inscritos estos extranjeros, como en relación a las distintas prestaciones sociales básicas, dada su diversidad y distinta naturaleza.

Entiende esta Defensoría que, sin perjuicio de que las prestaciones sociales básicas tienen en principio, vocación de universalidad y, por tanto, han de prestarse a todos los ciudadanos con independencia de que estén o no empadronados, y en caso de estar empadronados este lo sea o no en el Ayuntamiento en que realiza la demanda, lo cierto es que la financiación de estos servicios lo es a través del denominado Plan Concertado y conforme a los criterios señalados en el reciente Decreto 203/2002, de 16 de julio, por el que se regula la financiación de los Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía, en cuyo artículo 3 señala que la distribución de los créditos presupuestarios será directamente proporcional, entre otros criterios, a la población, con una ponderación del 90%.

Es evidente, pues, que la asignación de recursos económicos para estas prestaciones lo es casi exclusivamente en función de la población existente en cada municipio, dato poblacional que deviene del Censo Poblacional dimanante del empadronamiento o Padrón Municipal.

Por otro lado, dentro de las prestaciones sociales básicas que se llevan a cabo a través de los Servicios Sociales Comunitarios unas prestaciones tienen, en relación a sus beneficiarios, un contenido económico directo (caso de las ayudas económicas familiares y de las de emergencia social) o indirecto (caso del servicio de ayuda a domicilio) que no es predicable del resto de las prestaciones (SIVO, convivencia y reinserción y cooperación social), y que los recursos asignados a estos fines vienen dados como se ha dicho, en función de la población y, por tanto, del empadronamiento.

La exigencia pues de estar empadronado en la localidad en la que se demanda la prestación tiene una razonable justificación, tanto por la naturaleza limitativa de los créditos presupuestarios, como por su asignación en función de la población, pero tan sólo si se circunscribe a las prestaciones con contenido económico directo (quizás no extensible a las ayudas de emergencia social por la especial e imprevisible naturaleza de esta prestación) o indirecto, sin que en ningún caso pueda alcanzar al resto de las prestaciones básicas.

En este sentido ya hemos expuesto las restricciones establecidas en las Órdenes de la Consejería de Asuntos Sociales de 22 de octubre de 1996 y 10 de enero de 2002, por la que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio y el servicio de teleasistencia.

Otra cuestión relacionada con lo anterior es si el empadronamiento en un determinado municipio habilita para solicitar las prestaciones sociales básicas en otro distinto.

En este punto tanto la legislación de Extranjería como la de Régimen Local señalan expresamente que el empadronamiento tiene que realizarse «en el municipio en el que residen habitualmente», con independencia de que las prestaciones sociales básicas se demanden por los usuarios en el municipio de su empadronamiento o en otro distinto.

Cabe aquí traer de nuevo a colación la lógica jurídico-financiera expuesta anteriormente de modo que según estemos ante una prestación de contenido económico o no, a la exigencia del empadronamiento respecto a las primeras habrá que añadir que éste lo sea en el municipio de su empadronamiento.

Por ello esta Institución entiende que la exigencia de empadronamiento no es una limitación que deba entenderse como ilegal o discriminatoria, siempre y cuando esta limitación no se establezca con carácter de generalidad para todas las prestaciones y que esté debidamente recogida en la normativa autonómica o en las Ordenanzas o Reglamentaciones municipales que regulan la/s prestación/es en concreto.

4) EL NO EMPADRONAMIENTO DE LOS INMIGRANTES IRREGULARES Y LAS PRESTACIONES SOCIALES BÁSICAS.

En relación al supuesto/s de este apartado, desgraciadamente no excepcional en el panorama andaluz, y ante los recelos que pueda ofrecer el acto de empadronarse para estos indocumentados, sin duda los más necesitados de estos Servicios por la marginalidad a que les lleva, en buena parte, la irregularidad de su situación, es necesario conjugar los criterios normativos anteriormente expuestos con la realidad en orden a cumplir el mandato legal de la Ley de Extranjería del derecho de este colectivo a las prestaciones sociales básicas «cualquiera que sea su situación administrativa».

En este sentido, no sólo postulamos a que por las distintas Áreas Municipales (Bienestar Social, Policía Local, etc.) se realicen las indagaciones pertinentes en orden a documentar este

“empadronamiento” de hecho (que no de derecho) constatan-do la residencia o domicilio habitual de estos inmigrantes en la localidad, lo que les habilitaría a la totalidad de las prestaciones sociales básicas.

Caso de que no se constate la estancia habitual en el muni-cipio en que se demanda la prestación, con independencia del derecho a las prestaciones sociales básicas de contenido o natu-raleza no económica, por los Servicios Sociales Comunitarios se valorará la procedencia de la viabilidad del resto de las presta-ciones sociales básicas o bien su derivación a otros Servicios So-ciales Comunitarios conforme a las consideraciones y criterios anteriormente expuestos, sin que en ningún caso puedan ser denegadas estas prestaciones exclusivamente por motivo de no inscripción padronal del solicitante.

2.3 DROGAS

El problema de las drogas y otras adicciones ha tenido a lo lar-go de 2002 una especial relevancia. Junto al interés de las quejas tratadas se ha presentado un amplio informe sobre las repercusio-nes de este fenómeno social en Andalucía (**queja 01/407**), que tuvo entrada en el Parlamento a finales de este ejercicio.

Este Informe Especial pretende ser una aportación más a un grave problema, muy complejo, abordándole desde diversos as-pectos y perspectivas: legales, sociales, epidemiológicos,... Ade-más, y de forma específica, se estudian cuestiones y poblaciones en las que las drogas tienen especial repercusión en estos mo-mentos, como es la situación de los consumidores más margi-nados que forman parte de los colectivos de la exclusión, los pacientes afectados por una patología dual, los internos de los centros penitenciarios con problemas de drogas, los jóvenes que se inician en el consumo, los movimientos sociales, las adiccio-nes comportamentales (juegos de azar), las actuaciones preven-tivas, etc.; ya que estos conflictos afectan, por una u otra razón, a un sector muy importante de nuestra sociedad.

Para ello, y como objeto de nuestro Estudio, nos hemos cen-trado en las actuaciones que en esta materia realizan las Admini-straciones Públicas y la iniciativa Social, lo que configura en Anda-lucía un modelo público de atención a las drogodependencias.

Bajo esta perspectiva, se ha realizado un exhaustivo informe estructurado en 15 apartados, con suficiente entidad en cada uno de ellos al tratar de forma específica aspectos del fenóme-no. En él se ha pretendido abordar múltiples cuestiones plan-teadas en quejas individuales que afectan a los tratamientos, a los programas y a las formas cómo se ha articulado la Red de Atención y los conflictos que ello plantea; así como ha venido a completar el estudio sobre las distintas alternativas aplicadas sobre el colectivo de afectados.

Con relación a la metodología del Informe hemos utilizado una metodología cualitativa, siendo la muestra de profesionales de 109 encuestas. Además, se ha recogido información directa a través de entrevistas y cuestionarios con pacientes que se encontraban en fase avanzada de tratamientos. Junto a éstos, se han realizado entrevistas personales a representantes de distintos movimientos sociales y a grupos de familiares directamente afectados.

En la muestra sobre la población consumidora en tratamien-to, encontramos el siguiente perfil:

Un 83,56% eran varones y mujeres el 16,44%, de los que un 70% viven con sus familias y un 10% viven solos, siendo és-tos los que encuentran mayor dificultad para su rehabilitación.

Un 5,8% no tiene estudios. La Enseñanza Primaria la ha su-perado el 19,18% de los encuestados, mientras el mayor por-centaje, un 53,42%, ha concluido la E.G.B. o ha realizado el Primer Ciclo de la Enseñanza Secundaria, y sólo un 2,74% ha realizado estudios medios y el 1,37% superiores.

A la hora de encontrar trabajo han tenido mayor posibilida-des laborales aquéllos que concluyeron la Enseñanza Secunda-ria, en un 37,5%. Con respecto a las actividades laborales son la hostelería (17,81%) y la agricultura (12,33%) a las que han te-nido mayor acceso, siendo el tiempo trabajado para un 21,92% de más de diez años. Supone que durante un período que han estado consumiendo realizaban actividades laborales, y dejan ésta cuando alcanzan un deterioro importante.

El inicio en el consumo se sitúa en torno a los 17 años, y un 30,14% ha consumido entre seis y siete sustancias distintas, destacándose así su carácter de policonsumidores. El consumo de sustancias que predomina es el de heroína y cocaína –rebujo (25% de heroína y 75% de cocaína)– para un 87% de los casos. El período de latencia en el consumo se sitúa alrededor de los diez años (9,45%).

Los recursos que han sido mejor valorados por los pacientes y de los que se encuentran más satisfechos son los de carácter residencial, los denominados Comunidades Terapéuticas. Mani-festando en contra una espera muy prolongada para acceder a éstas, que se situaba como media en los 5-6 meses en la época de elaboración del informe, pero que al día de la fecha se ha reducido aproximadamente a la mitad.

Con relación a si han superado el problema de las drogas, sólo un 27,40% considera haberlo hecho en tratamiento, mien-tras que un 68,49% no lo han conseguido.

Sus mayores dificultades para superar el problema de las drogas están para el 61,64% en la carencia de trabajo, mientras que para el 35,1% lo es por carecer de vivienda propia y pareja estable.

De las opiniones de los profesionales que trabajan en el ám-bito de las drogas, concluimos lo siguiente:

Tienen una situación laboral cronificada muy inestable y precaria (23,85%), al estar vinculados a la Administración me-

dianete contratos de obras y servicios, a pesar de su larga experiencia profesional.

Consideran muy importante la coordinación de la Red Pública de Atención a las Drogodependencias con otros servicios asistenciales que vienen a complementar su trabajo.

Con relación a la coordinación con otros servicios y programas el menos valorado es el Comisionado para las Drogodependencias, por debajo de los Servicios Sociales Comunitarios, Servicios de Salud y la Fundación Andaluza de Atención a las Drogodependencias (FADA).

Con respecto a las propuestas planteadas para mejorar los servicios y recursos asistenciales ven necesario incrementar su número, así como el personal que atiende a los mismos. El mayor énfasis debe ponerse en la prevención de las drogas, los recursos de reinserción social, junto a las necesidades de mejorar los niveles de coordinación que en estos momentos existen dentro de la Red. También consideran necesario supervisar y evaluar los programas, así como incrementar los recursos sociales (Centros de Emergencia Social, apoyo social a los programas de mantenimiento con metadona, intervenciones en centros penitenciarios...).

Con relación a los problemas más graves detectados debemos destacar la situación en los centros penitenciarios, debido sobre todo al escaso control e intervención sobre la población adicta. Ello lleva a que, en muchos casos, empeoren su situación o produzcan un elevado número de muertes por sobredosis, ante la mezcla de metadona con otros opiáceos.

En este sentido, se deben dotar de más medios humanos y materiales dado el amplio colectivo de internos que presentan este problema, más del 65% de la población reclusa. Por ello, resulta importante facilitar los tratamientos en centros terapéuticos en el exterior tal y como dispone el artículo 182 del vigente Reglamento Penitenciario.

Por otro lado, un amplio colectivo de pacientes ha puesto de manifiesto la falta de recursos sociales que les ayuden a iniciar un tratamiento de deshabituación a las drogas. Resulta difícil cuando no existe una familia de referencia, un grupo de ayuda o una motivación personal dejar de consumir, y, además, deben realizar una espera de algunos meses para acceder a un programa de internamiento. Ello nos llevó a afirmar que existen "urgencias sociales" en el tratamiento de las adicciones.

Otro sector de afectados, es el amplio colectivo de pacientes que presenta una patología dual. Son pacientes que presentan junto a un problema de adicción a las drogas un trastorno mental definido. Vienen a estar presentes en estos momentos en más de un 60% de los que se encuentran en tratamiento, y suponen una fuente de conflictos para los familiares y allegados. Si complejo resulta el tratamiento de una adicción a sustancias, cuando se ponen de manifiesto otros trastornos de personalidad llega a ser una situación que no puede ser abordada con los

medios actuales de tratamiento. No es justo que las familias estén soportando solas estas situaciones, que no sepan dónde recurrir, qué hacer con sus hijos y cómo pueden encontrar un recurso capaz de estabilizarlos. En estos casos no se puede contar con la voluntariedad del paciente. Es necesaria una acción conjunta de las Administraciones que permita no sólo el internamiento sino un abordaje global de estos conflictos que lleve a estabilizarlos y, posteriormente, a intervenir sobre su adicción.

Con relación al conocimiento de los consumos de las distintas sustancias y sus tendencias, partimos de los estudios realizados hasta la fecha en la Comunidad Autónoma, dentro de la serie de los Andaluces ante las Drogas, la Encuesta Nacional sobre Drogas, la Encuesta Escolar y los datos aportados por el Observatorio de Drogas. De ellos, venimos a concluir que existe una clara disminución en la edad de inicio en el consumo y la vinculación que se produce entre el consumo de drogas legales y la utilización de los videojuegos, máquinas tragaperras,...; en definitiva, de otras adicciones comportamentales.

Así, incorporamos datos de un reciente estudio realizado por la Universidad de Granada, y encargado por las Asociaciones de Jugadores de Azar (FAJER), en el que se viene a concluir, con relación a estas nuevas adicciones, que el 7,4% de los alumnos de los últimos cursos de primaria y de Enseñanza Secundaria han jugado alguna vez o varias a máquinas tragaperras, lotería y cartas; el 2,9% van diariamente a salones recreativos y un 30% pasa entre 1 a 2 horas diarias con los videojuegos. Con respecto al alcohol, existe una baja percepción de riesgo, que lleva a admitir, entre los jóvenes comprendidos entre los 14 a 18 años, que beben mucho en un 7,4% y que un 39% se han emborrachado alguna vez. En cuanto al consumo de cannabis se sitúa éste en un 21,3%, incrementándose en edades algo mayores, situándose por encima del 25% cuando se superan los veinte años.

Con relación al consumo de cocaína se sigue expandiendo, existiendo, además, otro indicador importante que nos pone de manifiesto la presencia de esta sustancia, como es el enorme incremento de los datos de aprehensión de la misma, así como el hecho de que ha venido a desbancar al consumo de heroína.

Venimos a concluir afirmando que el consumo de drogas, lejos de lo que se pensaba hace unos años, no disminuye sino que se adelanta la edad de inicio y existen sustancias que tienen una presencia importante entre los jóvenes (alcohol, tabaco, cannabis y drogas de síntesis).

Al mismo tiempo que describimos estas situaciones, observamos una escasa presencia de programas generales de prevención en los distintos ámbitos (educativo, laboral y comunitario), así como un escaso interés o falta de orientación desde la Administración a la hora de actuar en el ámbito de prevención.

En este sentido, hemos realizado una revisión de las distintas alternativas puestas en marcha en estos años, y venimos a concluir, con los datos obtenidos, que existe una escasa presen-

cia de programas y los que existen dan una sensación de auténtico desconcierto. No se ha realizado una evaluación de lo ejecutado hasta ahora o al menos que se haya hecho pública por la Administración. Entendemos, y así se nos ha puesto de manifiesto, que los recursos de prevención son escasos, en algunos ámbitos ridículos y se emplean con escaso rigor técnico.

En el ámbito educativo la implicación de las distintas administraciones con competencia en esta área es escasa y con falta de orientación, y en el ámbito comunitario los programas se encuentran dispersos por las distintas Administraciones y la iniciativa social, donde priman más los criterios políticos que un deseo de cambio en la situación.

Con relación a la asistencia, se observa una clara tendencia a homogeneizar programas con la intención de reducir costes económicos, cuando se nos pone de manifiesto por los propios profesionales que existen perfiles distintos de pacientes que requieren de una atención más personalizada y adecuada a su situación, lo que debe suponer una mayor presencia de una variada cartera de servicios y programas acorde a la actual situación.

Hemos detectado en el programa de mantenimiento con metadona, con un importante crecimiento de pacientes que en estos momentos llega casi a los veinte mil, la falta de otros programas de apoyo social que les permitan no sólo estabilizarlos, sino avanzar hacia conseguir el objetivo final de la abstinencia y el abandono del consumo. Existen casi un 50% de los pacientes de este programa que están realizando un consumo compartido con otras sustancias, lo que supone un riesgo no controlado para sus vidas.

También es escasa la presencia de los denominados Centros de Emergencia Social, que aparecían ya como prioridad en el año 2000 y que suponen un primer acercamiento a los programas de tratamiento para las poblaciones más deterioradas.

Con relación a los programas de Incorporación Social, nos encontramos con dos graves problemas, por un lado el nivel de pobreza y por otro el de exclusión social del colectivo. En este sentido, hemos observado que las medidas más demandadas son las de empleo, aunque no se debe perder de vista que esta situación se agrava no sólo por la falta de éste, sino por la escasa capacitación para su desarrollo personal dentro del actual mercado laboral. Los programas que actualmente existen son escasos, cubren a unos pocos y no responden a sus exigencias más inmediatas. Debemos reconocer que el éxito de estos programas no sólo depende de la variable de empleo, sino del desarrollo de habilidades sociales, de los vínculos de convivencia, de la responsabilidad, la autoestima y del manejo de nuevas situaciones. Son estos factores, junto a las medidas de empleo, los que deberán incorporarse en la actual situación.

Con respecto al marco normativo de drogas, y que se sustenta en estos momentos en la Ley 4/1997 de Atención y Preven-

ción en materia de Drogas y su modificación en la Ley 1/2001, ha tenido ésta un escaso desarrollo, como hemos ido recogiendo a lo largo de sus distintos apartados en el Informe. Es por ello necesario realizar una adaptación de la misma a esta nueva situación, donde se aborde el problema de las adicciones a las sustancias en un marco más amplio que vengán a incluir otras adicciones, que, como hemos visto, están presentes en estos momentos.

Otra cuestión que hemos detectado es la diferencia de criterios, de programas, de intervenciones y de orden de prioridades en las distintas provincias. Existen como diversos planes que a veces poco o casi nada tienen que ver en unas provincias con otras, faltan criterios de coordinación desde el órgano responsable, como ha sido puesto de manifiesto por los técnicos de los centros.

Además, existe un buen nivel de implicación de los profesionales, que no encuentran la misma respuesta de escucha ante la Administración. Desconocen como desarrollarán su trabajo en el futuro ya que existen diversas estructuras administrativas para la atención a las drogodependencias con competencias (Ayuntamientos, Mancomunidades de **municipios**, Diputaciones, Consejería de Asuntos Sociales o la aparición de una Fundación para gestionar programas). En este sentido se debe profundizar en la definición del modelo, ya que en los últimos años no sólo se ha avanzado sino que se ha producido un claro retroceso hacia un modelo único e integrado de atención.

No obstante, debemos valorar positivamente la puesta en funcionamiento del II Plan de Drogas y otras Adicciones, aunque al mismo tiempo debe presentarse una mayor concreción en sus objetivos, con un calendario claro en su aplicación y un presupuesto acorde a los objetivos que se pretenden.

Así pues, recapitulando lo expuesto hasta ahora concluimos nuestro Informe Especial con 28 **Recomendaciones**, que se han agrupado en función de las distintas materias que se han abordado a lo largo del mismo, y que de forma resumida exponemos a continuación:

- Deben crearse programas dirigidos a jóvenes que en estos momentos experimentan con sustancias que suponen riesgos para sus vidas.

- Se debe cambiar el marco normativo de las drogas que venga a regular los tratamientos de todo tipo de sustancias, siguiendo pautas ya existentes en otros territorios, no limitándose éste sólo a la heroína, cuando se observan serios problemas para su aplicación por el desfase del momento en el que viene a realizar.

- Se debe proceder a completar y desarrollar la actual Ley de Drogas 4/1997, para que ésta llegue a ser un elemento útil a la sociedad.

- Recomendamos la existencia de un Plan Estratégico de Prevención de las Adicciones a nivel General, con implicación

de las distintas Administraciones y que cuente con la complacencia de los distintos sectores profesionales.

– Recomendamos se incrementen los niveles de participación de los distintos sectores en los órganos creados para este fin en el II Plan de Drogas y otras Adicciones, así como se debe redefinir el papel de la iniciativa social en sus distintas vertientes de intervención (programas, recursos,...).

– El Comisionado para las Drogodependencias debe liderar el papel que le viene reconocido en la Ley 4/1997, de prevención y asistencia en materia de drogas, en su artículo 27. Debe ejercer claramente como órgano de planificación contando para ello con los instrumentos necesarios en función de las necesidades.

Además, se debe romper esa dualidad que en estos momentos se produce entre este órgano y la Fundación Andaluza de Atención a las Drogodependencias.

Hay que adecuar los recursos a los distintos perfiles de los pacientes, incrementando la cartera de servicios que se le presta a la población. En este sentido, debe contemplarse de forma urgente el tratamiento a los pacientes con patología dual, las nuevas adicciones y los jóvenes consumidores de alcohol, cannabis y drogas de síntesis.

– Refiriéndonos a los recursos asistenciales deben incrementarse éstos en aquéllos que presentan mayor demanda y que cuentan con mayor espera (Comunidades Terapéuticas, viviendas de acogida, viviendas de reinserción). Los recursos de apoyo social son imprescindibles para poder iniciar un programa de deshabitación.

– Con relación a los jugadores patológicos es necesaria una mayor implicación del Sistema Andaluz de Salud en los tratamientos de esta enfermedad. Para aquellos pacientes en situaciones difíciles y en crisis se debería promover un sistema de internamiento en centros.

– Con relación a los movimientos sociales que vienen intervinendo en el ámbito de las drogas mediante la vía de conciertos y convenios de colaboración, se debe tender a garantizar y a ampliar la vigencia de éstos que les permita asegurar su continuidad en el futuro.

– Se deben crear iniciativas dirigidas al empleo, que vengán a mejorar las condiciones de estos colectivos como un sistema que les ayude a subsistir una vez que rompen sus relaciones con las drogas. La actual situación parece impedir la ruptura con la marginación y la exclusión, aunque exista una clara voluntad de abandonar el consumo.

– Y por último, se debe retomar el consenso político que existió hace unos años en esta materia para asumir los nuevos retos que en el futuro se van a seguir planteando con relación a las adicciones.

Además de los aspectos recogidos en el Informe, y a las conclusiones con las que se termina, debemos poner de manifiesto

la existencia de un bloque de quejas que vienen a recoger las preocupaciones más inmediatas de los ciudadanos en esta materia, con relación a las adicciones.

Con relación con estas quejas que de forma específica afectan a esta materia, se detectan tres bloques muy diferenciados. El primero de ellos hace referencia a aquellos pacientes que se encuentran internos en centros penitenciarios y que presentan un problema de adicción a las drogas, teniendo dificultades por sus circunstancias de acceder a un tratamiento en el exterior. No obstante, desde el Área de Justicia de esta Institución se aborda el núcleo más importante de las mismas. En este sentido, en la **queja 01/1312** venía a solicitar la interesada, en su condición de madre del penado, el ingreso en Comunidad Terapéutica dada su situación de toxicómano, cuando éste se encontraba en situación de preventivo. Momento, donde la decisión queda en manos de la Justicia, sin que ello sea óbice para entender la necesidad de recibir una atención a través de los dispositivos existentes dentro de los centros penitenciarios.

Además, detectamos un sector muy importante que requiere una atención sanitaria y social, y que se encuentra próximo o dentro de la exclusión social. Este amplio colectivo, se ve imposibilitado de seguir un tratamiento al carecer de vivienda o lugar donde habitar mientras inician el tratamiento, y así alejarse del entorno de la marginalidad, la calle o el lugar donde habitan. En este sentido, en sus visitas y demandas a esta Institución hemos encontrado las dificultades existentes de ser atendidos por los escasos recursos y plazas con que cuenta la Administración para estos perfiles, y las dificultades de ser atendidos por su condición de toxicómanos en los recursos normalizados (albergues, casas de acogida...). Su realidad se complica aún más cuando solicitan el ingreso en una Comunidad Terapéutica y esta se prolonga durante meses. En este sentido, nos hemos encontrado con quejas que pedían una mayor agilización de su caso por las posibilidades de poder mantenerse abstinente ante la situación de abandono en que viven.

En estos casos, debemos entender que las drogodependencias son un proceso, con lo que la patología adictiva no es algo construido de una vez para siempre, sino que se va primando como un “elemento determinante de la manera de estar en el mundo”, lo que va convirtiendo esa existencia en progresivamente más patológica, a través de afectaciones en los distintos niveles de la persona. Desde esa perspectiva, supone admitir que más que de curación debemos entender que se trata de un acompañamiento a la persona enferma, intentando que la situación patológica se acorte en lo posible o que transcurra con las consecuencias menos graves que se pueda.

Por ello, resulta necesario la creación de más recursos de carácter social que vengán a cubrir las carencias de estas poblaciones.

El otro bloque lo constituyen los enfermos de patología dual. Es decir, aquellos pacientes donde conviven unos trastornos

psiquiátricos junto a la adicción a las drogas. Son pacientes que requieren de una atención especial, y que de forma individual o a través de la Asociación de Familiares de Pacientes Duales (AFEDU) se han dirigido a esta Institución para exponernos la angustia en que viven los familiares de los pacientes que presentan estos trastornos. En este sentido, destacar la **queja 01/1604** presentada por la Asociación AFEDU, que nos venía a solicitar nuestro amparo ante las Administraciones competentes con relación a toda una serie de situaciones que afectan al ingreso de menores de edad en Unidades de Agudos, donde no existen unidades bien diferenciadas de los adultos, así como la falta de personal especializado para el traslado de los internamientos en Unidades de Agudo. En este caso, el protocolo actual de internamiento en estas Unidades obliga a que transcurran dos años al menos desde un alta para un nuevo ingreso, lo que supedita la enfermedad a un límite temporal.

Ello se complica aún más cuando a los pocos días de su ingreso en las Unidades de Agudos son dados de alta, quedando a merced de la calle sin que exista en ese momento ninguna otra posibilidad de tratamiento, tanto para la enfermedad mental como a su adicción a las drogas. En este caso, se pone de manifiesto la escasa coordinación de los recursos asistenciales de Salud Mental y de Drogas.

Junto a estas situaciones, se venía a recoger los problemas con la Justicia de estos pacientes, por lo que venían a reclamar que se arbitren medidas para que sólo sea un juez el que se encargue de los presos que presenten este diagnóstico. Así, se venía a apuntar la necesidad de que los presos con este tipo de perfil pudieran ser tratados en centros adecuados si existe esta voluntad.

A todas estas cuestiones planteadas, las Administraciones convocadas, el Comisionado para las Drogodependencias y el Servicio Andaluz de Salud, vienen a manifestar que *“sería fundamental el conocimiento de la prevalencia del trastorno dual, y que se están dando pasos en esta dirección”*. También apuntan a que se ha constituido un grupo de trabajo para elaborar un protocolo conjunto de actuación. También, y desde los servicios de drogas se reconoce que *“los Centros de Tratamiento Ambulatorio del Plan Andaluz sobre drogas no están diseñados para atender específicamente esta patología, por lo que se les deriva a los Equipos de Salud Mental”*. Al final, debemos reconocer, como mantiene la propia Asociación en su queja, que estos enfermos son maltratados por los sistemas de atención ante la ausencia de recursos especializados y la ausencia de unos cauces adecuados para su abordaje.

También reconoce la Administración que de los pacientes atendidos en 1999 en los distintos recursos de la Red de Atención a las drogodependencias y que presentan este perfil es de un 11,33% de los atendidos. Cifra ésta muy por debajo de las existentes en estudios y en datos publicados por otras Comunidades Autónomas (Madrid, Cantabria,...).

Esta situación fue además abordada a través de la **queja 01/3290**, instruida de oficio, en la que se aborda la muerte de una joven drogadicta acaecida en una calle de San Fernando (Cádiz). Este fallecimiento es un claro exponente de los hechos denunciados y recogidos en la queja anterior que hemos comentado, y donde se pone de manifiesto una vez más la falta de atención de estos pacientes. En el propio informe de la Administración, se viene a recoger que desde el Servicio de Drogodependencias de San Fernando se solicitó su ingreso, una vez que abandonó la Unidad de Agudos de Salud Mental, en varias asociaciones (Casa de Acogida para Enfermos de SIDA, Residencia El Madrugador, etc.) y fue desestimado su ingreso por varias razones *“desde su toxicomanía, el trastorno mental, la falta de plazas, la no idoneidad del recurso, la falta de personal,...”*. Para concluir afirmando: *“por tanto, entiendo que la asistencia prestada fue la adecuada a las características del caso, no disponiendo de información complementaria sobre las circunstancias que rodearon el caso”*.

La justificación dada a este caso, podría haber sido entendida, si por medio no existieran convenios con las instituciones citadas con la propia Administración, y no hubiese que lamentar la pérdida de una vida.

Un tercer bloque se refiere a la situación de los servicios, y que afectaron de forma específica a la provincia de Córdoba, con la **queja 02/434** y la **queja 02/837**, donde por parte de los profesionales y los medios de comunicación se puso de manifiesto el deterioro de la asistencia en esa provincia a raíz del cambio del modelo asistencial, que se había realizado sin el consenso de los sectores afectados. Este modelo se basaba en el paso de las consultas de drogas, de forma rotatoria, por los Centros de Salud, en aquellos horarios y disponibilidades que fueran variables.

En ambos casos pudimos comprobar que por parte de las Administraciones existió una actitud de entender que las responsabilidades y cambios operados no estaban en el ámbito de sus competencias, y si habían actuado así se debía a que era algo pactado previamente. En este caso, como recogíamos en nuestro Informe Especial se venía a poner de manifiesto la falta de criterios claros que son necesarios cuando existen varias administraciones implicadas en una tarea (Consejería de Asuntos Sociales, Diputaciones Provinciales y Mancomunidades de municipios). Se ve, a través de estas quejas, la necesidad de establecer claramente una estructura de coordinación y unos criterios de intervención que defina el modelo asistencial, así como se establezca un modelo de atención homogéneo en todas las provincias.

Con relación a los servicios prestados a los ciudadanos nos encontramos varias quejas que afectan directamente a la prestación de éste. Debemos destacar la **queja 02/2729**, en la que se puso de manifiesto por parte del interesado, padre de un drogodependiente, la imposibilidad de contar, en el momento que

le fue indicada, con una plaza para desintoxicación en una de las unidades hospitalarias existentes. Esta dificultad se vio agravada por el cierre vacacional de la única unidad existente en Sevilla, Cruz Roja de Capuchinos, después del cierre en el 2001 de la Unidad del Tomillar. Al mismo tiempo se había cerrado durante dos meses la de Granada, y, también, comienzos del 2001 la de Málaga había dejado de prestar servicios. De esta forma las únicas seis camas para toda Andalucía para desintoxicación estaban en el Hospital Punta Europa de Algeciras.

Desde el Comisionado para las Drogodependencias se nos vino a decir que *“las Unidades de Desintoxicación Hospitalarias dependientes orgánicamente del Servicio Andaluz de Salud, excepto la del Hospital Victoria Eugenia de Cruz Roja de Sevilla, que funciona merced a un concierto con esa entidad. Esta dependencia orgánica supone que el propio Hospital donde se encuentra ubicada la Unidad, organice los períodos vacacionales del personal sanitario adscrito”*.

Se nos indicaba la existencia de una reunión el 4 de julio a propuesta del Comisionado para las Drogodependencias con responsables del SAS que *“ya estaban definidos previamente y que no eran susceptibles de modificación, quedando estipulado el cierre de Cruz Roja desde la primera quincena de julio a la primera quincena de agosto, de Virgen de las Nieves julio y agosto, y Punta Europa en agosto”*. Visto el plan establecido entre ambas administraciones, durante quince días de agosto no existía ninguna previsión para la desintoxicación hospitalaria. De esta situación, nuestro reclamante se dirigió a una Institución privada para atender la demanda de su hijo.

En este sentido, nos dirigimos al Servicio Andaluz de Salud exponiéndole, como esta población respetando los criterios y principios recogidos en la Ley General de Sanidad de 1986 y la Ley Andaluza de Salud de 1988 donde viene explicitado el derecho a la universalidad y equidad en el acceso, la concepción integral de toda la red asistencial y la continuidad asistencial; así como en lo establecido en el preámbulo del Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, sobre ordenación de las prestaciones sanitarias. Además, la propia Ley 4/1997, de 9 de julio, de atención a las drogodependencias andaluza, en su artículo 16, dispone que para el adecuado desarrollo de su atención integral al drogodependiente la Administración facilitará el acceso a los servicios y la continuidad asistencial, independiente de quien lo preste.

De esta forma veníamos a insistir que es necesario realizar una asistencia específica, integrada y continuada de la población drogodependiente, que por sus propias características no puede en muchos casos soportar una espera prolongada, ya que ello puede suponer la ruptura de su tratamiento y la pérdida de una oportunidad para recuperarse.

Por último, una de las sustancias que nos hemos vistos obligados a tratar durante este año, por su importancia e incidencia, han sido las denominadas drogas de síntesis. Así, los

hechos ocurridos el pasado día 2 de marzo de 2002, con el fallecimiento de dos jóvenes en una macro-fiesta celebrada en la ciudad de Málaga, en el Palacio de Deportes Martín Carpena, por consumo de “drogas de síntesis”. Durante varios meses estos hechos produjeron en la opinión pública una fuerte alarma social, ante la problemática de estas sustancias en la población juvenil, así como se dieron a conocer nuevos casos. Desde 1992 se han producido en España el fallecimiento de 140 personas, siendo de forma directa por éxtasis 38, y el resto presentaban, además, restos de cocaína y opiáceos, según los datos suministrados por el Instituto Nacional de Toxicología.

Por estos motivos, se abrió la **queja 02/793** instruida de oficio, en la que se venían a recoger los hechos luctuosos ocurridos en Málaga.

Tras recabar información del Ayuntamiento de Málaga y del Comisionado para las Drogodependencias, desde esta Defensoría, atendiendo al derecho de los ciudadanos a una atención y protección de la salud, se consideró conveniente preservar esta garantía y realizar las siguientes **Recomendaciones**:

“1. Necesidad de un previo compromiso con los organizadores de estos eventos, donde se garanticen las medidas preventivas pertinentes.

2. Distribución de agua gratuita en las discotecas.

3. Información a través de carteles y folletos sobre los riesgos del consumo de drogas de síntesis.

4. Análisis gratuito de pastillas.

5. Mayor vigilancia en los recintos para evitar la venta.

6. Creación de zonas “chillout” o de descanso, para los que se encuentren mal durante la fiesta.

7. Formación específica para el personal de seguridad de estas macrofiestas.

8. Mayor control y coordinación entre los distintos dispositivos de prevención que se establezcan, tanto en el ámbito de la intervención policial como sanitario o protección civil.

9. Mayor control de acceso a estos locales, cumpliéndose y cubriéndose lo previsto sobre el aforo autorizado.

10. Por último, se deben coordinar las distintas Administraciones Públicas para establecer los dispositivos preventivos que se consideren adecuados”.

2.4 EL DERECHO A LA PROTECCIÓN SOCIAL DE LOS DISCAPACITADOS

En el expediente de **queja 01/3944** compareció la interesada, en representación de su hermana, mediante escrito en el

que manifestaba la situación en la que ésta se encontraba y la necesidad de que ingresara en un centro residencial para minusválidos físicos, sin que la Administración hubiera accedido a facilitarle el recurso asistencial que venía demandando.

En su escrito, exponía que su hermana, parálitica cerebral con gran afectación motriz y con un grado de minusvalía del 83% (que vivía sola y que no podía valerse por sí misma para las realizar las actividades más básicas de la vida diaria), solicitó plaza en Centro de Atención a personas con minusvalía, sin que hubiera obtenido respuesta alguna, si bien durante la tramitación del expediente obtuvo una resolución denegatoria motivada en que los trastornos mentales que padecía podían alterar la normal convivencia en el Centro.

Según nos informó la Delegación Provincial de Asuntos Sociales, el Equipo de Valoración y Orientación había emitido un Informe en cuyo juicio crítico se establecía que la afectada debía ser usuaria de un Centro Residencial para Personas con Grave Discapacidad Física por rechazo de la ayuda familiar que tanto su madre como sus hermanas deseaban ofrecerle.

Previamente a hacer una valoración del contenido de la resolución, hemos de recordar la situación en la que se encontraba la afectada.

Se trataba de una mujer de mediana edad, parálitica cerebral desde su nacimiento, con grave afectación motriz, diagnosticada de Trastorno Mixto de la personalidad y que como sistema de compensación-adaptación utilizaba con abuso el etanol.

Todo ello le hacía estar incapacitada absolutamente para realizar las actividades más básicas de la vida diaria, necesitando la concurrencia de una tercera persona las 24 horas del día que le ayude a vestirse, asearse, comer, controlar la medicación, realizar la compra, limpiar la casa, deambular, subir escalones, salir y entrar de la cama, etc. Debido a su escasa movilidad, permanecía postrada en una de las estancias de su vivienda, de la que nunca salía, habiendo sufrido dos fracturas mandibulares debido a caídas, por lo que tuvo que ser intervenida quirúrgicamente en diversas ocasiones.

Ante esta situación, por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento se le facilitó el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio, aunque los fines de semana era atendida por sus hermanas, ya que a su madre, a la que culpabiliza de la deficiencia física que sufría, le tenía prohibida la entrada en su domicilio. No obstante, también con sus hermanas se producían situaciones de crisis, dada la agresividad verbal que manifestaba hacia ellas.

Podría decirse que la situación se caracterizaba por el progresivo y grave deterioro físico, emocional y el severo aislamiento social que sufría.

Todos estos datos los obtuvimos de los Informes emitidos por los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento y por el Coordinador y el Psicólogo Clínico del Equipo de Salud Mental

del Distrito que la atendían, recomendando ambos el ingreso de la afectada en un centro residencial adaptado a sus necesidades y donde podía ser atendida convenientemente.

Volviendo a la Resolución que le había denegado el acceso o ingresos en una Residencia para minusválidos gravemente afectados, hicimos las siguientes consideraciones:

En primer lugar, existía una clara discrepancia en cuanto al Informe emitido por el Centro de Valoración y Orientación, órgano al que corresponde la valoración y la calificación de la minusvalía (art. 30 de la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía y artículo 2 del Decreto 29/1990, de 6 de febrero), y en cuyo juicio crítico, se establecía que la afectada debía ser usuaria de un Centro Residencial para Personas con Grave Discapacidad Física por rechazo de la ayuda familiar que tanto su madre como sus hermanas deseaban ofrecerle, y el Informe emitido por el Servicio de Personas con Discapacidad de esa Dirección-Gerencia del Instituto Andaluz de Servicios Sociales, que consideraba que debido a los trastornos mentales que sufría la afectada no puede ingresar en un Centro de esas características por posible alteración de la normal convivencia en el mismo.

Por otra parte, el artículo 2 del Decreto 29/1990, de 6 de febrero, al que hace referencia la Resolución, establece los requisitos que se han de cumplir por parte de quienes pretendan ingresar en un Centro de Atención a Minusválidos Psíquicos, sin que sea obstáculo para el ingreso el que además de la minusvalía psíquica el afectado padezca otro tipo de discapacidades físicas o sensoriales graves, lo que a "*sensu contrario*" debería significar que para el ingreso en un Centro de Atención a Minusválidos Físicos no debería ser obstáculo alguno que el afectado padeciera además algún tipo de minusvalía psíquica. La cuestión habría que dilucidarla valorando qué tipo de deficiencia es la que prevalece, si la física sobre la psíquica o viceversa, y en función de ello determinar qué tipo de centro es el más adecuado para el tratamiento integral de la afectada.

En el caso que nos ocupaba fueron varios los organismos que habían intervenido (Servicios Sociales Comunitarios, Equipo de Salud Mental del Distrito, Centro de Valoración y Orientación), coincidiendo todos ellos en la necesidad de ingresar a la afectada en un Centro de gravemente afectados, por lo que a la luz del artículo 32 de la Ley 1/1999, que presta especial atención a aquellas personas con trastornos de conducta asociado a su discapacidad, correspondía a la Administración de Servicios Sociales la asunción de la responsabilidad de procurar un recurso asistencial especializado a la afectada.

Así pues esta Institución procede a formular el siguiente **Recomendatorio** de Deberes Legales y la siguiente **Recomendación**:

"Que por parte de esa Dirección Gerencia se adopten las medidas precisas para facilitar una plaza residencial especializada al minusválido titular de la queja".

Por la Administración se rechaza la Recomendación argumentando que la interesada al no ser retrasada mental no procede incluirla en una Residencia de personas gravemente afectadas por retraso mental, como tampoco para una Residencia de personas gravemente afectadas por discapacidad física, dado que no hay voluntariedad de la misma (que conserva su capacidad intelectual) así como la circunstancia de que este tipo de dispositivos están orientados a personas con niveles de convivencia adecuada, afirmándose que la Administración carece de residencias para dar respuesta a esta problemática.

En la **queja 01/4199** se nos exponía lo siguiente:

“A mi madre le fue diagnosticado en el año 2000 un cáncer de mama, en un avanzado estado de desarrollo –carcinoma ductal infiltrante G-2– por lo que fue intervenida quirúrgicamente, siendo sometida a una mastectomía radical, es decir, total, del pecho izquierdo, y siguiendo posteriormente un tratamiento completo de quimioterapia y radioterapia en el grado máximo.

A finales de dicho año, una vez acabados los tratamientos correspondientes, se presentó solicitud de reconocimiento de minusvalía en el Centro de Valoración y Orientación de Almería, adjuntando a dicha solicitud los informes médicos, reconociéndosele un grado de minusvalía del 8%, que tras la correspondiente reclamación se incrementó al 18%.

Que en ambas resoluciones, a pesar de la evidencia de los informes médicos y de las alegaciones de la reclamante, no se encuadraba su patología neoplásica en el capítulo 11 (y sí en el 8 correspondiente a “Aparato genitourinario”) del Real Decreto 1971/1999, sobre reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, todo ello con el claro propósito de no reconocerle el derecho a la minusvalía que el ordenamiento atribuye a estos casos, así como a los beneficios que se derivarían de tal condición.

Que por la información que había recibido en el EVO, por todo argumento recibía la contestación de que los casos de “cáncer de mama” antes eran valorados con grados superiores al 70% de minusvalía, no así ahora”.

Durante la tramitación del expediente de queja la madre de la interesada falleció de la grave patología e irreversible debilitamiento provocado por las sesiones de quimioterapia paliativa a que había estado siendo sometida.

Independientemente de los sentimientos de condolencia que hacía la familia de la fallecida pueda hacernos sentir este triste desenlace, la cuestión requiere un análisis objetivo de las actuaciones llevadas a cabo por los órganos administrativos implicados, no con otra intención que la de poder conocer si actuaron correctamente.

Tanto en el escrito de queja como en el de reclamación previa, la afectada planteaba dos cuestiones fundamentales con

respecto a las actuaciones llevadas a cabo tanto por parte del Equipo de Valoración y Orientación como por parte de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales.

La primera de ellas se refería a su consideración de que, a pesar de la enfermedad que le había sido diagnosticada (carcinoma ductal infiltrante en mama izquierda) se le había encuadrado para su valoración en el capítulo (del RD 1971/1)99, de 63 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, es decir, en aquel que se refiere al “Aparato genitourinario”, el que a su vez se refiere a “Deficiencias de causas no neoplásicas del aparato genital y mama”, entendiéndose como encuadramiento legal más correcto en el capítulo 11 de dicha norma, referido específicamente a “Neoplasias”.

La segunda cuestión, relacionada íntimamente con la primera era que, como consecuencia, precisamente, de ese erróneo encuadramiento, la valoración que se había realizado no era la que correspondía al estado en el que se encontraba, lo que supuso el no reconocimiento de la condición de minusválida y por ello la denegación tanto de los derechos económicos (PNC), como otros de distinta naturaleza (ayudas para transporte, asistencia domiciliaria) que le hubieran correspondido.

Frente a estas argumentaciones, por la Dirección Gerencia del Instituto Andaluz de Servicios Sociales se nos indicaba primero, que en cuanto a la afirmación por parte (de la reclamante de que se le había encuadrado en el capítulo 8 (Aparato genitourinario) y no en el capítulo 11 (Neoplasias), carecía totalmente de fundamento ya que, además de hacerse constar en ambas resoluciones la etiología tumoral de su proceso, si así hubiera sido, el porcentaje máximo de discapacidad que se le podía haber atribuido, tal como se señala en el Real Decreto, hubiera sido del 5%.

En segundo lugar, en cuanto a la valoración del grado de minusvalía, en general, se dice lo siguiente:

a. Que conforme al punto 2º de las normas generales contenidas en el Anexo 1A del Real Decreto 1971/1999, el diagnóstico de la enfermedad no es un criterio de valoración en sí mismo, sino que las pautas de valoración que se establecen están basadas en la severidad de las consecuencias de la enfermedad, cualquiera que sea éste.

b. Que en cuanto a las deficiencias permanentes, entendiéndose como tales aquellas alteraciones orgánicas o funcionales no recuperables, han de ser valoradas no conforme al alcance de las mismas, sino a sus efectos incapacitantes para llevar a cabo las actividades de la vida diaria, es decir, en el grado de discapacidad que ha originado (punto 4º de las Normas Generales).

Por otra parte, y con respecto a la valoración concreta que se hizo de la situación de la interesada, una vez más se hace referencia a que el diagnóstico de la enfermedad no es un criterio de valoración en sí mismo, por lo que se valoraron las secuelas

de la intervención de mastectomía y el tratamiento posterior para el desarrollo de la vida diaria. El resultado fue que tan solo se determinó una limitación funcional del miembro superior izquierdo del 8%, sin que existiera ninguna otra patología incapacitante.

Tras la interposición de la reclamación previa es revisado el grado de discapacidad, reconociéndose entonces un grado del 18%, al valorarse entonces un importante linfedema en el miembro superior izquierdo y una enfermedad del aparato circulatorio.

Por nuestra parte, y con respecto a los argumentos esgrimidos en el Informe administrativo, que trataban de justificar o explicar la valoración que se realizó de las lesiones o padecimientos sufridos por la afectada, realizamos las siguientes consideraciones:

En primer lugar, compartimos la argumentación sobre el encuadramiento de la enfermedad en el capítulo 11 (Neoplasias), y no en el capítulo 8 (Aparato genitourinario), el diagnóstico de la enfermedad no podía ser un criterio de valoración, sino que eran sus efectos invalidantes los que debían ser valorados.

Por otro lado, pudimos constatar que en la primera resolución de reconocimiento de grado de minusvalía, se le otorga un grado de 8%, lo que significaba que, atendiendo a los criterios para la asignación del porcentaje de discapacidad atribuible a neoplasias, la paciente presentaba las condiciones descritas en la Clase 2 (*“el paciente está diagnosticado de una enfermedad neoplásica y el grado de discapacidad es leve y precisa tratamiento continuado”*). Sin embargo, no se tuvo en cuenta que la enferma ya presentaba metástasis en 5 de los 18 ganglios axilares que fueron aislados, ya que si así hubiera sido se le tendría que haber aplicado, atendiendo a las normas de carácter general para la valoración de la discapacidad originada por neoplasias, la Norma núm. 5, es decir, aquella que determina que cuando en un enfermo neoplásico exista evidencia objetiva de metástasis, deberá ser calificado con el porcentaje de discapacidad que corresponda a la clase inmediatamente superior a la que se encuentre según su situación clínica, por lo que desde un principio hubo de ser clasificada en la Clase 3, por lo que le hubiera correspondido un porcentaje de minusvalía del 25 al 49%.

Una vez revisado el grado en vía de reclamación previa, también en esta ocasión no solo se vuelve a ignorar estas circunstancias, sino que además se ignora el contenido del Informe emitido por el Servicio de Oncología Radioterápica, el que de forma directa realizaba el seguimiento de la enferma, al que habría que haberle atribuido el valor que le correspondía, sin perjuicio del Informe emitido por el Equipo de Valoración y Orientación, y en el que se decía: *“la paciente se encuentra regular, depresiva, con importante linfedema en miembro superior izquierdo que le limita la movilidad del mismo y le impide realizar actividades diarias básica”*. Se ignoraban,

igualmente, las manifestaciones que la propia enferma realizaba en su escrito de reclamación, en que se expresaba como sigue:

“La agresividad de la primera parte del tratamiento (quimioterapia y radioterapia) ha sido extrema, y ha originado una serie de secuelas que siguen apareciendo, aun hoy, y me imposibilitan la realización de las actividades de la vida diaria. A raíz del tratamiento de radioterapia, en la axila se ha originado con el transcurso de los meses un linfedema de gran tamaño y dureza que me causa mucho dolor nada más realizar el mínimo de movimientos y me impide mover el brazo, así como poder hacer el mínimo esfuerzo con el brazo y la mano para coger cualquier objeto, por poco peso o volumen que presente.”

...

“en estos momentos presento fuertes dolores musculares y de huesos desde el brazo derecho hasta nuca y cuello, que me han hecho acudir a la oncóloga, que me ha sometido a radiografías, y me ha prohibido cualquier mínimo esfuerzo.”

...

“Como consecuencia de todo lo anterior, me siento totalmente incapaz. Me veo limitada a estar sentada en un sillón y no dispongo de ayuda alguna para las actividades de cuidado de la casa y familiares. Mis lazos familiares se están debilitando y me siento muy depresiva e irritable, no dejo de llorar, y albergar en sentimientos negativos, como deseos de muerte, etc. situación que se ha agravado al conocer la resolución ahora reclamada.”

...

“Ustedes parecen apoyarse en la expresión del primer informe oncológico “la paciente se encuentra bien” –se adjunta un segundo informe, más completo, a fecha de 19 de julio, que se incluyen las secuelas aparecidas desde el primero– para considerar que soy la misma persona sana que antes de la operación. Les tengo que recordar que encontrarme bien después de un tratamiento así es sinónimo de “encontrarse viva”, pero está muy lejos de significar “poder desenvolverme con normalidad. Como consecuencia de mi estado psicológico, he comenzado a recibir tratamiento psicológico, sin resultado hasta el momento.”

Atendiendo, pues, tanto al Informe mencionado del Servicio de Oncología Radioterápica como a las propias manifestaciones de la enferma, podría decirse que ya en aquellas fechas se encontraba afectada por un grado de discapacidad, al menos, moderada (*disminución importante o imposibilidad de la capacidad del sujeto para realizar algunas de las actividades de la vida diaria, siendo independiente en las actividades de autocuidado*), por lo que correspondería atribuirle un grado de discapacidad de la Clase 3, a lo que habría que aplicar, como señalábamos, la Norma núm. 5 (evidencia objetiva de metásta-

sis), un porcentaje de discapacidad de, al menos, la Clase 4, es decir, un grado de entre un 50 y un 70%, y no uno del 18%, que fue lo que se acordó, entendiéndose esta Institución que se incurrió en un grave error.

Lo que a todas luces era evidente es que la interesada sufrió desde el principio un proceso de deterioro progresivo, no solo físico, sino también psicológico, hasta llegar a la irreversibilidad, que finalmente le llevó a la muerte, lo que era fácil de prever a finales de 2001, cuando fue diagnosticada de metástasis ósea y pulmonar, aplicándosele un tratamiento de quimioterapia paliativo, como así constaba en el Informe de aquellas fechas.

Como resultado de todo lo anteriormente argumentado, a juicio de esta Institución, nos encontrábamos ante un acto administrativo no ajustado a derecho, a la vez que desfavorable a los intereses de la entonces afectada y ya finada, a la que se le denegó el grado de minusvalía que le correspondía, por lo que su revisión, aún a pesar de las circunstancias sobrevenidas, estaba sometida al principio de libre revocabilidad establecido en el artículo 105 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por ello se estimaba que procedía iniciar procedimiento de revisión de oficio, en cuya instrucción se incorporase propuesta de reconocimiento del grado de discapacidad que correspondiera, sin perjuicio de que la resolución final que se dictara en el procedimiento no incorporase esta cuestión de fondo al proceder la conclusión del mismo por causa sobrevenida (art. 87.2 del mismo cuerpo legal), como lo era el fallecimiento de la afectada.

En base a todo lo anterior se formuló la siguiente **Recomendación**:

“Que por parte del órgano que corresponda y al amparo del artículo 105 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se proceda a iniciar expediente de revisión de oficio de la Resolución de octubre de 2001, dictándose propuesta de reconocimiento del grado de minusvalía que correspondiera a la finada y finalmente dar por concluido el expediente por causa sobrevenida”.

Al cierre del presente informe, aun a pesar de haberse reiterado, por la Administración no se había dado respuesta a esta Recomendación.

XII. ADMINISTRACIÓN LOCAL

1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2002 el mayor número de quejas tramitadas se refieren a las carencias o inadecuada prestación de los distintos servicios municipales, destacando en número las quejas re-

lativas a situaciones de insalubridad y falta de higiene en solares o terrenos situados en el casco urbano o producida por los contenedores de basuras, y en segundo lugar, las quejas sobre diversas obras municipales en vías públicas y caminos rurales.

También del subapartado de Función Pública Local hemos recibido bastantes quejas sobre las irregularidades en el desarrollo de los procesos de selección efectuados por diversos Ayuntamientos.

Otro bloque significativo de quejas se integra con las referentes a cuestiones de procedimiento administrativo, sobre todo, la utilización abusiva de la técnica del silencio administrativo sobre reclamaciones de los ciudadanos o entidades vecinales ante peticiones de acceso a información sobre expedientes municipales.

En cuanto al número de quejas tratadas en este capítulo presenta el siguiente balance: 588; siendo 447 quejas iniciadas en el año 2002, de las cuales se incoaron de oficio 10 quejas, que fueron las siguientes:

– **queja 02/40**, tramitada por deficiencias y necesidades en obras en caminos y carreteras en el municipio de Chimeneas (Granada).

– **queja 02/83**, sobre las graves carencias que arrastraba la hacienda municipal de Tarifa (Cádiz) y la falta de cooperación de las Administraciones estatal y autonómica en el desarrollo y ejecución de proyectos de obras y servicios esenciales para el desarrollo económico y social del municipio de Tarifa.

– **queja 02/267**, motivada por deficiencias y carencias de servicios municipales de la Barriada El Colmenar, dependiente del Ayuntamiento de Cortes de la Frontera (Málaga).

– **queja 02/394**, sobre establecimiento de límite de edad para participar en procedimiento de selección en el Ayuntamiento de Málaga.

– **queja 02/395**, sobre carencia de abastecimiento domiciliario de agua potable en zona del municipio de Albox (Almería)

– **queja 02/546**, relativa a incumplimiento de relación de aspirantes que figuran en bolsa de trabajo del Ayuntamiento de Marchena (Sevilla).

– **queja 02/1040**, sobre problemas de inseguridad ciudadana en barriadas del municipio de Córdoba.

– **queja 02/1657**, referente a deficiencias en la prestación del servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua potable en el municipio de Guarromán (Jaén).

– **queja 02/3603**, sobre problemas de inseguridad ciudadana y ordenación del tráfico en vías y espacios públicos en el municipio de Sevilla.

– **queja 02/4006**, iniciada ante diversas demandas vecinales de obras y servicios públicos en el municipio de Huélagu (Granada).

También significar que durante el año 2002 se han resuelto la inclusión en el Informe Anual de 11 expedientes de queja por falta de colaboración al no enviar la preceptiva respuesta o re-

sultar inadecuada la contestación municipal recibida a la resolución formulada por esta Institución, cifra que ha aumentado respecto a los 8 expedientes del año 2001; aunque hay que resaltar que se han presentado 124 quejas más en el año 2002.

2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

2.1 SERVICIOS MUNICIPALES

2.1.1 DEFICIENCIAS EN VARIOS SERVICIOS MUNICIPALES

Reseñamos la **queja 02/1553**, cuyo promovente vecino de la aldea Las Agraceas, de La Puerta de Segura (Jaén), acudió a esta Institución mediante escrito de queja en el que denuncia las deficiencias en la prestación de los servicios mínimos obligatorios por parte del Ayuntamiento. Entre estas deficiencias, señalaba las siguientes:

- Servicio domiciliario de agua potable: se producen numerosos cortes que inciden en la calidad de vida diaria.
- Limpieza y reparación del alcantarillado exterior encontrándose tapas descubiertas y manipuladas por cualquiera, que pudiera afectar a la salud de los vecinos.
- Falta de limpieza viaria.
- No se presta el servicio de recogida de basuras, ni contenedores.
- Casas en ruinas, convertidas en vertederos incontrolados, que provocan olores, insalubridad y falta de higiene.
- No existe alumbrado público.
- Vías públicas sin pavimentar.
- No existe servicio de correos.

El informe municipal nos decía, entre otros aspectos, que en la Aldea se encontraban empadronadas 9 personas, pero habitan realmente 2 o 3 vecinos, así como que si bien la Ley de Régimen Local determina los servicios mínimos obligatorios en todos los municipios, también es cierto, y así se contempla en la misma Ley que cabe la posibilidad de dispensa de prestar estos servicios en atención a las peculiaridades de los mismos, o resulten imposible o muy difícil su cumplimiento.

Trasladado al interesado el informe municipal al vecino; señalaba que en la Aldea residen nueve personas y que tienen derecho a los servicios mínimos, al igual que otras vecinas aldeas disponen de estos servicios (Bonache y Los Pascuales).

Las consideraciones básicas trasladadas a la Alcaldía fueron:

– La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local determina –en el artículo 26.1 a)– los servicios mínimos obligatorios en todos los municipios, y entre ellos el abastecimiento domiciliario de agua potable, limpieza viaria,

recogida de residuos y pavimentación de vías públicas. Por su parte el artículo 18.1 g) reconoce el derecho de los vecinos a exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.

– El apartado 2 del citado artículo 26, establece la posibilidad de dispensa de la obligación de prestar los servicios mínimos obligatorios cuando por sus características peculiares resulte de imposible o muy difícil cumplimiento el establecimiento y prestación de dichos servicios por el propio Ayuntamiento; en este caso, la dispensa deberá solicitarse a la Dirección General de Administración Local, de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.

– En cualquier caso, entendimos que la dotación a la Aldea de los servicios mínimos –agua, limpieza viaria, pavimentación, alumbrado público y recogida de basuras– contribuirían, sin duda, a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

– Para la financiación de las obras y actuaciones necesarias para dotar o mejorar los servicios mínimos, además de las aportaciones del propio Ayuntamiento, éste puede recurrir también a la Diputación Provincial de Jaén quien a través de los Planes Provinciales puede cofinanciar dichas obras, junto con otras Administraciones, considerando que está situada en un Parque Natural. Igualmente, para el abastecimiento de agua potable, la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, a través de la Secretaría General de Aguas, tiene previsto consignaciones presupuestarias específicas para dichas actuaciones.

Pues bien, consideramos que derechos como el de la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución así como la prestación de servicios municipales obligatorios a que tienen derecho los vecinos (art. 18.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local), podrían verse lesionados; y las circunstancias denunciadas chocan frontalmente con las obligaciones mínimas que a los Ayuntamientos impone el artículo 42.3 a) de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad en relación con los artículos 25 y 26 de la citada Ley 7/1985.

En consecuencia, procedimos a formular **Recomendación** con el siguiente tenor literal:

“Se adopten las medidas oportunas para dotar de los servicios mínimos obligatorios (mejorar, en el caso del servicio de agua potable, pavimentación adecuada al entorno natural, alumbrado público y limpieza viaria), a la Aldea Las Agraceas, de ese término municipal.

No debe esa Alcaldía olvidar que conforme a lo establecido en el artículo 25.1, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, al municipio le compete promover toda clase de actividades y prestar cuantos

servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal sin perjuicio de las competencias específica atribuidas y de los servicios mínimos obligatorios que debe prestar el municipio.”

Reseñamos, también la **queja 01/1237**, afectante a la aldea El Cabezuelo de Alajar (Huelva), que habíamos archivado a finales del año 2001 al encontrarse en vías de solución, pero dejando interesado al Ayuntamiento que nos mantuviera informados, sobre las gestiones ante las Administraciones Públicas relativas a las ayudas técnicas y financieras, para la implantación de los servicios municipales demandados por los interesados y considerando que se trataban de viviendas construidas en suelo urbano.

Sin embargo, mediante escrito de la interesada de fecha 27 de junio de 2002, ésta nos comunica que el problema seguía sin resolverse; en vista de ello, se procedió a reabrir el expediente de queja interesando la emisión del preceptivo informe sobre las gestiones realizadas para obtener las ayudas técnicas y financieras.

Como del nuevo informe emitido por el Ayuntamiento de Alajar, se desprendía que el tema de electrificación se encontraba en vías de solución, archivamos la queja, significando al Ayuntamiento que pese a las dificultades técnicas y financieras. Esperábamos que se impulsaran los otros servicios municipales básicos (saneamiento y abastecimiento domiciliario de agua) en El Cabezuelo y en las otras aldeas de ese municipio, solicitando la colaboración y asistencia técnica y financiera de las Administraciones Públicas competentes.

También se inició de oficio **queja 02/267**, ante el Ayuntamiento de Cortes de la Frontera (Málaga), solicitando al Alcalde nos informara sobre la situación actual de los siguientes servicios mínimos municipales, en la Barriada El Colmenar, indicando las obras realizadas durante el año 2001 y las previstas:

- Pavimentación, conservación y reparación de vías urbanas.
- Alumbrado público.
- Limpieza viaria
- Abastecimiento domiciliario de agua potable.
- Alcantarillado.
- Recogida de residuos.

Asimismo, información sobre aquellas otros servicios o actuaciones municipales para la mejora o dotación de equipamiento al citado núcleo de población.

Obtenida la información municipal se deducía que se estaban realizando actuaciones municipales para solucionar las demandas vecinales, por lo que se archivó el expediente de queja.

También citar la **queja 01/3648**, promovida por la interesada, en nombre propio y en representación de un colectivo de vecinos, quien presentó escrito denunciando la situación en que se encuentra el municipio de Moraleda de Zafayona (Granada) debido a una deuda municipal superior a 150 millones de ptas.

Refiere que debido a ello, el Ayuntamiento no podía atender adecuadamente las necesidades y servicios que debe prestar a los

vecinos, como es el caso del barrido de calles y el funcionamiento correcto de la red de alcantarillado y la de abastecimiento.

Igualmente, concretaba que se precisaría de un pequeño camión para retirar las ramas de los árboles y otros materiales y residuos de las distintas calles del pueblo.

Solicitamos informe al Ayuntamiento y a la Diputación Provincial de Granada, sobre las actuaciones realizadas, o en su caso, previstas a corto plazo, para atender en la medida de lo posible las peticiones de los vecinos.

La información suministrada nos daba cuenta de la problemática existente y las medidas adoptadas y previstas; entendiéndose que el Ayuntamiento estaba actuando nos dirigimos a la Alcaldía, significando que esperábamos que por las autoridades municipales se continuaran las gestiones ya iniciadas para que, en la medida de sus posibilidades y contando con la colaboración de otras Administraciones Públicas, conseguir paliar la situación de endeudamiento en la que se encuentra la Corporación, y que los servicios municipales obligatorios deficientes: limpieza viaria, recogida de residuos, alcantarillado y abastecimiento de agua, fueran prestados en condiciones adecuadas.

Lo anterior, considerando que es un derecho de los vecinos, conforme se desprende expresamente de los artículos 18 en relación el 25 de la Ley 7/1985, de 7 de abril, Reguladora de Bases del Régimen Local.

2.1.2 ABASTECIMIENTO DOMICILIARIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

Respecto al abastecimiento de agua, los interesados en la **queja 01/2841**, manifestaron su disconformidad con las liquidaciones facturadas por el Ayuntamiento de Cortegana (Huelva), por el suministro de agua domiciliaria, en la Pedanía de Minas de San Telmo.

Refieren que el agua que se venía consumiendo en dicha Pedanía no era apta para el consumo humano; presentando una coloración verdosa (sobre todo en verano), importantes concentraciones de metales pesados en disolución (hierro, manganeso y cobre).

Del contenido de la información municipal se desprendía que, por la Alcaldía se estaban realizando las actuaciones oportunas de control de la potabilidad de las aguas.

En todo caso, reiteramos a la primera autoridad municipal que se agilizaran las gestiones para que el suministro de agua a los vecinos de San Telmo se efectuara, definitivamente, del Pantano del río Chanza, conforme a las previsiones municipales a éste respecto, con lo que, al parecer, quedaría definitivamente resuelto el problema reiteradamente denunciado por el interesado.

Sin embargo, en visita efectuada posteriormente a la Institución por el interesado, éste nos comunicó que continuaban sin poder consumir agua de la red municipal, porque según sus

análisis no era potable, y el Ayuntamiento no ha terminado las obras de conexión del pantano del río Chanza.

En vista de ello, se procedió a reabrir el expediente de queja y, personal de esta Institución se trasladó al Ayuntamiento para recabar información de esa Alcaldía, así como de los vecinos afectados.

Del resultado de las entrevistas mantenidas y de la visita a las instalaciones municipales (depósito distribuidor), pantano San Telmo y corta minera, efectuamos las siguientes conclusiones:

1. El problema del suministro de agua potable a la Pedanía San Telmo quedaría definitivamente resuelto con la incorporación de la misma a la Mancomunidad del "Andévalo Minero"; para ello, por parte municipal ya se habían adoptado los correspondientes acuerdos plenarios sobre la encomienda de gestión del servicio, y se habían concluido las obras que debía realizar el municipio (nuevo depósito distribuidor).

2. En cuanto a la potabilidad del agua que se suministra actualmente a la Pedanía, por la autoridad municipal se nos ratió que se tomaban todas las medidas oportunas, con la máxima urgencia, para corregir las deficiencias que se detectan, de forma que cuando se han recibido informes y análisis que alertan que el agua no era apta para el consumo, se prohíbe tal uso y se informaba a la población mediante Bando de la Alcaldía.

3. El promotor de la queja y otros vecinos afirmaron que continuaban produciéndose los problemas que desde años venían padeciendo en el servicio de agua domiciliaria; dicha agua prácticamente no se consume por los vecinos (se venían abasteciendo principalmente de una fuente natural) por la desconfianza que tienen en dicha agua y por el riesgo para la salud; la alarma de la población se produce por la turbidez y color verdoso del agua; además produce problemas en el lavado de ropa (manchas) y averías en electrodomésticos (termos), picaduras en bañeras y w.c., etc.

Debido a estos problemas, los afectados consideraron que no podían abonar unas tarifas al 100%, ya que hasta la fecha las autoridades municipales no han podido garantizar la potabilidad del agua de la red municipal al 100%, durante estos últimos años.

4. Además en el informe del Distrito Sanitario se nos indicaba que al desbordarse las aguas de la escombrera (aguas ricas en minerales disueltos), contaminaba de forma incontrolada el agua que se utiliza para su potabilización y distribución por la red de consumo público.

Concluía el mencionado informe sanitario que teniendo en cuenta la calidad de las aguas, la planta de tratamiento del agua se encontrara alejada del pueblo, un acceso difícil por caminos escarpados que complica los tratamientos, la falta de control del agua en origen (en el propio pantano), el diseño de la planta y la escasa formación técnica de los manipuladores de ésta, era muy difícil llegar a controlar de forma exhaustiva el tratamiento a realizar en cada momento para que el resultado se ajustara a

las recomendaciones técnicas sanitarias de aguas de consumo público vigente.

En definitiva, todas estas circunstancias sobre la potabilidad o no de las aguas, sobre la prohibición de su consumo, y todas las dudas que tenían los vecinos sobre el agua de la red pública que abastecía a la Pedanía de San Telmo, vendría a justificar el que una mayoría de los vecinos no utilizara el agua para beber ni para cocinar, y con ciertos recelos sería utilizada para otras labores del hogar.

Pues bien, a la vista de lo expuesto entendimos que derechos como el de la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución así como la prestación de servicios municipales obligatorios a que tienen derecho los vecinos (art. 18.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local), podrían estar lesionados con la situación expuesta.

Además, dichas circunstancias chocaban frontalmente con las obligaciones mínimas que a los Ayuntamientos impone el artículo 42.3 a) de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad en relación con los artículos 25 y 26 de la citada Ley 7/1985, y artículo 38 de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía.

En este caso, conforme a lo establecido en el artículo 25.1, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, al municipio le compete promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, sin perjuicio de las competencias específica atribuidas y de los servicios mínimos obligatorios que debe prestar el municipio.

En base a lo anterior, formulamos **Recomendación** concreta en el sentido que *"se agilizará la ejecución de la conexión del abastecimiento de agua de San Telmo a la Mancomunidad "Andévalo Minero", a fin de suministrar agua potable a los vecinos de esta Pedanía. Considerando que un servicio domiciliario de agua potable, con un control exhaustivo del tratamiento necesario (en este caso por las condiciones del agua del pantano del que se suministra), sin restricciones, y en todo caso, ajustada a las recomendaciones técnicas sanitarias de aguas de consumo público, contribuirían, sin duda, a mejorar la calidad de vida de sus habitantes."*

Asimismo, **Sugerimos** a esa Alcaldía la necesidad de buscar una solución a la petición de los vecinos de San Telmo en relación con las tarifas que se aplican por consumo de agua, teniendo en cuenta que esa Administración no ha podido (ni puede con los medios actuales) garantizar el 100% de la potabilidad del agua durante todo el año. Solución que bien pudiera ser, previo el correspondiente expediente, mediante la compensación de tarifas, bonificación de las mismas, o cualquier otra medida alternativa que considere esa Alcaldía.

A la fecha de cierre del ejercicio no habíamos recibido respuesta municipal.

Un problema similar de oficio se planteó en la **queja 02/395**, en las barriadas de la zona norte el municipio de Albox (Almería), pues a las viviendas de los vecinos no llega la red de suministro de agua potable y tienen que abastecerse de una Fuente cercana, a varios kilómetros de las viviendas más próximas, a la que acuden cada seis o siete días.

Al parecer, la Asociación de Vecinos de Rambla de Albox venía solicitando reiteradamente desde 1998 una red de suministro de agua potable para la zona, sin obtener una respuesta positiva.

Estos hechos, representaban un grave problema urbano ya que el servicio domiciliario de agua potable es un servicio básico que debe ser prestado por el municipio, y su carencia supone una merma que afecta a la calidad de vida de la población.

De la información facilitada por el Ayuntamiento de Albox y de la Diputación Provincial de Almería, resultaba lo siguiente:

1. En las Barriadas afectadas se realizaron las obras oportunas para dotar a las mismas de una red general para el suministro domiciliario de agua; dichas obras se realizaron en 1995, financiadas con fondos de la Unión Europea a través de la Junta de Andalucía y, no se habían puesto en servicio.

2. Inicialmente dicha red suministraría agua procedente del caudal de la Fuente del Mojón, de propiedad privada, pero finalmente no había sido posible.

3. Se estaban realizando estudios y sondeos de investigación, especialmente en la Sierra de las Estancias, donde al parecer estaría la solución definitiva para el resolver el abastecimiento de agua a los vecinos afectados.

4. Para la financiación de las obras y actuaciones necesarias para dotar a dichas Barriadas del servicio de agua (captación, depósito regulador, etc.) y sin perjuicio de las aportaciones del propio Ayuntamiento, éste podía recurrir también a la Diputación Provincial de Almería quien a través de los Planes Provinciales puede cofinanciar dichas obras, junto con otras Administraciones. Por la información recibida del organismo provincial, el Ayuntamiento de Albox no había solicitado la inclusión de estas obras en su cupo anual en los Planes Provinciales.

Igualmente, para el abastecimiento de agua potable, la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, a través de la Dirección General de Obras Hidráulicas, tiene previsto consignaciones presupuestarias específicas para dichas actuaciones.

Del estudio de la información recibida y de las alegaciones aportadas por la Asociación de Vecinos "Rambla de Albox", a quien se solicitó expresamente su aportación e informe sobre los hechos, entendimos que el Ayuntamiento tiene responsabilidad en que los servicios obligatorios se presten adecuadamente, en este caso el de servicio domiciliario de agua potable a los vecinos de las Barriadas de la zona norte del municipio de Albox.

La fundamentación jurídica que utilizamos fue la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, que

establece —en el artículo 25.2, apartados *b)* y *l)* como competencias de los municipios, las de salubridad pública y abastecimiento domiciliario de agua potable, considerándose esta última en el artículo siguiente como competencia obligatoria. Por su parte el artículo 18 *g)* reconoce el derecho de los vecinos a exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio. En el supuesto de la queja, se pretende la adecuada instalación y funcionamiento del referido servicio para poner término a la situación actual, causante de constantes molestias a los vecinos; situación, por otra parte, perfectamente conocida por el Ayuntamiento.

En base a lo anterior, formulamos **Recomendación** concretada en el sentido de *"que se agilicen los estudios de sondeo que deben concluir con la localización de los acuíferos y su conexión a la red general construida, a fin de suministrar agua potable a los vecinos afectados (...)."*

Asimismo, dado que para obtener una solución definitiva al abastecimiento domiciliario de agua, según la primera autoridad municipal de Albox, habría que resolver las posibles reticencias por parte de la Alcaldía de Oria, al necesitar efectuar sondeos en este término municipal, como nos señalaba en el informe municipal recibido, significamos que esta colaboración debía ser resuelta mediante el diálogo y la coordinación necesaria que debe presidir las relaciones entre distintas Administraciones Públicas.

A este respecto, como la Alcaldía de Albox nos solicitó una actuación mediadora ante la Alcaldía de Oria, dirigimos escrito a estos efectos, estando pendiente de recibir la respuesta imprescindible para proseguir las actuaciones que en este orden nos solicitaba.

Lo anterior, sin perjuicio de proseguir las actuaciones para el establecimiento de dicho servicio municipal básico, competencia del Ayuntamiento de Albox.

Esta Institución inició de oficio la **queja 02/1657**; solicitamos informe al Ayuntamiento de Guarromán (Jaén), sobre las deficiencias del servicio y, en su caso, las actuaciones realizadas por ese Ayuntamiento para resolver el asunto planteado.

También nos dirigimos a la Diputación de Jaén y a la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes, para que concretaran las medidas adoptadas en relación con los problemas originados en el servicio municipal de agua, y en su caso, las actuaciones previstas para resolver definitivamente el problema denunciado.

Recibida la información administrativa, se nos comunicaba que se estaban realizando diversas actuaciones para solucionar el problema planteado por lo que archivamos el expediente trasladando a la Alcaldía, en síntesis lo siguiente:

— Entendíamos que un servicio domiciliario de agua potable, sin restricciones, contribuiría, sin duda, a mejorar la calidad de vida de sus habitantes. En este caso concreto, el problema fue debido a una avería imprevisible en la tubería de extracción.

– Por la información municipal recibida constatamos que el problema fue solucionado en el menor tiempo posible con la ayuda de la Consejería de Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía.

– Asimismo, el problema de abastecimiento domiciliario de agua al municipio se encuentra en vías de solución definitiva con los nuevos sondeos realizados por el Ayuntamiento, con la construcción de un depósito de almacenamiento y la construcción de 3 km de tubería nueva.

– En el supuesto de desistir de la ejecución de nuevos sondeos, la actuación municipal debería concretarse en la ampliación a la Diputación Provincial de Jaén, de la encomienda de la gestión de los servicios públicos de abastecimiento y distribución de agua potable a la totalidad del municipio, al objeto de garantizar el suministro domiciliario de agua.

También significamos la **queja 01/514**, planteada por la Presidenta de la Comunidad de propietarios de la urbanización “Playas del Estrecho” en Caños de Meca-Barbate (Cádiz), formada por gran número de personas, que planteó una necesidad fundamental, la potabilidad del agua de consumo.

Nos manifestaba que se había dirigido por escrito al Ayuntamiento y otros organismos en reiteradas ocasiones reclamando el abastecimiento domiciliario de agua potable, así como de saneamiento adecuado y otros servicios e infraestructuras básicas (recogida de basuras, etc.), sin resultado positivo.

En consecuencia, interesamos la emisión del preceptivo informe sobre las medidas adoptadas o previstas para garantizar el establecimiento y/o funcionamiento de los servicios municipales básicos, bien directamente o en colaboración con otras Administraciones Públicas, tales como abastecimiento domiciliario de agua potable, saneamiento y recogida de residuos urbanos, así como cualquier otra información sobre el asunto planteado, adjuntando la documentación que estime oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión.

Recibido, con bastante retraso, el informe emitido por la Alcaldía entendimos que el aspecto fundamental de la queja, abastecimiento domiciliario de agua potable a Caños de Meca, se encontraba en vías de solución, con la colaboración de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir, dentro del proyecto de conducción a Vejer y Barbate del abastecimiento de agua a la zona gaditana.

Respecto a la recogida domiciliar de basuras, manifiesta que se está dando cumplimiento por la empresa adjudicataria del servicio municipal.

En cuanto al saneamiento de dicha zona, su implantación se deriva a la revisión del planeamiento municipal, a exponer a principios del año 2003.

En consecuencia, archivamos el expediente significando a la Alcaldía que aunque existían distintas actuaciones municipales iniciadas, ya directamente o en colaboración con otras Adminis-

traciones Públicas, resultaba necesario su agilización, considerando que afectan a servicios básicos para los vecinos y residentes de las zonas afectadas, cuya defectuosa o inexistente prestación incide negativamente en derechos reconocidos constitucionalmente.

En materia de saneamiento reseñamos la **queja 01/3967**, referida a que desde hacía años existía un vertido de aguas residuales a la vía pública procedente de un pozo negro propiedad de la comunidad de vecinos, al lado de su bloque de viviendas, en el casco urbano de Dalías (Almería).

El grave problema de olores e insalubridad que se venía generando estaba afectando a los derechos constitucionales a la salud y a disfrutar de un medio ambiente adecuado; sin que el Ayuntamiento hubiese ordenado la adopción de medidas que solucionen definitivamente que dicho inmueble estuviera conectado a la red de saneamiento municipal.

En consecuencia, interesamos la emisión del preceptivo informe, sobre las medidas adoptadas o previstas para asegurar la salubridad de los vecinos y los derechos constitucionales en conflicto, de conformidad con las obligaciones mínimas que a los Ayuntamientos impone el artículo 42.3 a), de la Ley 14/1986, de 25 de abril, de Sanidad; en relación con los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

La resolución formulada al Ayuntamiento, la fundamentamos en los siguientes hechos constatados:

1) Que el problema denunciado se presentaba a consecuencia de la deficiente ejecución del sistema municipal de saneamiento, dado que la zona afectada no contaba con red de alcantarillado. Concretamente decía el informe técnico:

“... son producidos como consecuencia, de los desbordamientos eventuales que se producen en los pozos de saneamiento, conocidos vulgarmente como “Pozos ciegos”, estos pozos, son actualmente tres y están situados en el cruce de las calles: “Treinta de julio”, “Dos de agosto” y “Avenida de las Alpujarras”, a ellos acometen veintinueve viviendas (incluido los saneamientos y los pluviales) y un lavadero de coches, con un vertido aproximado, calculado a fecha de informe adjunto, de 12.166 litros por día...”

2) Que la propia Alcaldía-Presidencia, reconoció, en informe, la existencia del problema, su causa y que se hacía necesaria la aplicación de una solución de carácter definitiva para evitar la repetición de los episodios de insalubridad en las viviendas y vías públicas. Mientras tanto, se afirmaba que la Corporación *“mantiene una permanente actividad con relación al problema denunciado, asumiendo periódicamente el coste de limpieza de pozos y colaborando en la medida de sus posibilidades en la evitación de estas perturbaciones”*.

Sin embargo, el problema radica como indica el informe técnico de la Diputación Provincial de Almería en que:

“En la actualidad, estas viviendas y lavadero no pueden ser conectadas a la red municipal por que esta no transcurre por esa zona, y para su posible conexión habría que realizar un ramal de nueva ejecución, a lo largo de la Avenida de las Alpujarras hasta su conexión con el existente en la intersección con la c/ Las Moreras (Primera posibilidad) o enlazar según se puede observar en el plano con el ramal existente que transcurre por la calle Cuerdas, debiendo de completar con la ejecución de una unidad de bombeo elevador de los residuos, ya que existe una diferencia entre las posibles conexiones, aproximadamente de 1,5 m (Segunda posibilidad).”

A la vista de lo expuesto de los datos y hechos comprobados, entendimos que derechos como el de la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución o el de disfrutar de un medio ambiente adecuado, reconocido en el artículo 45, así como la prestación de servicios municipales obligatorios a que tienen derecho los vecinos (art. 18.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local), podrían estar lesionándose por dicha situación.

En base a lo anterior, formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Dalías, **Recomendación** en el sentido que, *“a la mayor urgencia posible, por existir razones de seguridad y salubridad pública que así lo demandan, proceda a adoptar las iniciativas oportunas y tendentes a la elaboración de proyecto de obras de implantación del sistema de alcantarillado y saneamiento en la zona, dado que la situación se viene repitiendo por la inexistencia de red municipal de alcantarillado en la misma.*

Igualmente, que se compruebe si periódicamente se realizan tareas de limpieza de los pozos de saneamiento en dichos puntos, para evitar la situación de insalubridad que en ciertos periodos vienen sufriendo los vecinos; a cuya solución está obligada el Ayuntamiento por razones de salubridad pública, como así nos ha informado esa Alcaldía”.

Asimismo, nos permitimos, a la vez, formularle la **Recomendación** para que *“se inste la cooperación y ayuda técnica y económica necesarias a la Excm. Diputación Provincial para la ejecución del alcantarillado, o se incluya su realización en cualquier otro Plan o Programa en el que se pueda lograr su financiación, si es que la Entidad Local no puede hacer frente a la misma”.*

Puesto que del contenido del informe municipal se desprende que su asunto se encontraba en vías de solución, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Además, a la Corporación Provincial, le significamos que nos mantuviera informados de la colaboración, en las obras de infraestructura, al objeto de la inclusión en los correspondientes planes provinciales, a la mayor brevedad posible.

También citar la **queja 01/4297**; se denunciaba las deficiencias existentes en la red de alcantarillado público en una calle de Valverde del Camino (Huelva).

Refería la interesada que a la altura de su domicilio, y cuando llueve, la red de alcantarillado no puede con todo el caudal de agua y provocaba que ésta salga por los desagües de su domicilio, por el baño, etc., así como también tienen el mismo problema los restantes vecinos de la calle, debido a que las tuberías eran muy pequeñas (en cuanto a su diámetro) y cada día eran más las viviendas conectadas a la red en dicha calle.

Señalaba la interesada que habían presentado un escrito en el Ayuntamiento denunciando los hechos reseñados y firmado por más de 1.000 vecinos; y que se habían reunido varias veces con el Sr. Alcalde pero, hasta la fecha, no se han adoptado medidas algunas que pongan fin al problema denunciado.

Solicitado el preceptivo informe municipal, y recibido éste se dio puntualmente traslado del mismo a la interesada al objeto de que formulase las alegaciones que estimara convenientes.

Nos señalaba la interesada que debería priorizarse la dotación de la nueva red de alcantarillado a la citada calle San José, respecto a otras obras que, sin negar la necesidad de las mismas, pudieran esperar algo más de tiempo.

Pues bien, del estudio de dicho informe y de las citadas alegaciones constatamos que, efectivamente, se estaban realizando actuaciones por parte de ese Ayuntamiento tendentes a resolver el problema denunciado por la interesada. No obstante, en su escrito de alegaciones la interesada nos advertía sobre las dilaciones y retrasos con que se estaban ejecutando las obras, lo que le hacía temer, al igual que al resto de los vecinos, cada vez que llovía de forma torrencial ante el nuevo peligro de inundaciones de sus viviendas.

En todo caso, trasladamos al Ayuntamiento que para resolver la posible falta de información sobre las obras pendientes, por parte de los vecinos, sería positivo que por la Alcaldía se tomara la iniciativa de convocar a los vecinos afectados, entre ellos a la interesada en la queja, y se les informará detalladamente de las fases de ejecución de las obras ya realizadas, así como de las previstas a corto y largo plazo, tiempo de ejecución, etc. con lo que, probablemente, se podrían tranquilizar y alejar los temores sobre nuevas inundaciones, que venían sufriendo desde hacía más de 30 años.

2.1.3 SALUBRIDAD E HIGIENE PÚBLICAS

En la **queja 01/3853** la interesada nos mostraba su disconformidad con el hecho de que pese a las denuncias que decía haber formulado, ningún órgano de la Administración Municipal Sevillana adoptaba medidas para erradicar una colonia de

murciélagos que anidó en la fachada de su casa, en agujero que no podía tapar por ser los murciélagos una especie protegida.

Pese a que había denunciado los hechos en repetidas veces, nadie le daba una solución al problema que para la salubridad y sanidad ambiental supone la presencia de aquellos animales en su vivienda, pues en diversas ocasiones llegaron a introducirse en la misma.

Se solicitaron informes a la Gerencia de Urbanismo y a la Delegación Municipal de Salud; formulándose **Recomendación** al Concejal de Salud Pública, en base a las siguientes consideraciones:

– De conformidad con lo establecido en el artículo 10.1 de la Ley 49/60, de 21 de Propiedad Horizontal, modificada por diversas leyes posteriores, de ellas la más reciente la Ley 1/2000, de 7 de enero, son de obligación de la comunidad de propietarios las obras necesarias para el adecuado sostenimiento y conservación del inmueble y de sus servicios, de modo que reúna las debidas condiciones estructurales, de estanqueidad, habitabilidad y seguridad.

– En caso de discrepancia, como señala el artículo 10.3, de la Ley 49/1960, antes indicada, la misma se ha de resolver por la junta de propietarios, que debería adoptar acuerdo al respecto con arreglo a lo exigido en el artículo 17, 3ª).

– Con independencia del régimen jurídico establecido en la citada Ley de Propiedad Horizontal, es obligación de la Delegación (municipal) competente y del Servicio administrativo local encargado de la sanidad y salubridad de viviendas, el proceder a ejecutar las actuaciones y obras necesarias a fin de dar cumplimiento a las obligaciones que a los Ayuntamientos impone el artículo 38.1 c), de la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud (BOJA 4 de julio de 1998, núm. 74).

Precepto el anterior que establece:

«En materia de salud pública, los municipios ejercerán las competencias que tienen atribuidas, según las condiciones previstas en la legislación vigente de régimen local. No obstante, los municipios, sin perjuicio de las competencias de las Administraciones Públicas, tendrán en relación al obligado cumplimiento de las normas y los planes sanitarios:

(...)

c) Control sanitario de edificios y lugares de vivienda y convivencia humana (...).».

Cabe señalar que el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por Ley 11/1999, de 21 de abril, incluye entre las competencias de los municipios la “protección de la salubridad pública”, en la que se puede incluir el control sanitario de edificios y viviendas.

– Con independencia de lo anteriormente expuesto, al tratarse en el asunto de la existencia de deterioro en fachada de inmueble sometido al régimen de propiedad horizontal, según nos manifiesta la interesada, (que en repetidas ocasiones alude

a la comunidad de propietarios), causada por la existencia de una colonia de murciélagos, animal de especie protegida por el Real Decreto 439/1990, de 30 de marzo, por el que se regula el Catálogo Nacional de Especies Amenazadas (BOE número 82, de 5 de abril de 1990), entendemos que cualquier iniciativa que adopte la Administración municipal concernida, a fin de solucionar el problema de sanidad y salubridad así como habitabilidad en la vivienda de la interesada, ha de ser objeto de una actuación coordinada con la Consejería de Medio Ambiente (Delegación Provincial de Sevilla).

La **Recomendación** se concretó a que, *“en ejercicio de las competencias delegadas que ostenta y en virtud de lo dispuesto en el régimen jurídico indicado anteriormente, proceda actuando coordinadamente con la Delegación Provincial de la Consejería de Medio Ambiente a restaurar las condiciones de salubridad y sanidad puestas en riesgo en la vivienda de la denunciante, como consecuencia de la existencia de colonia de murciélagos en agujero causado por los mismos, en el que han anidado, lo anterior con cargo a los ingresos de la legal y constituida comunidad de propietarios del inmueble.*

Consideramos que actuando en la forma propugnada, se logra una actuación de los Servicios y de la Administración municipales, más acorde a los principios de actuación administrativa de eficacia (art. 103 de la Constitución) y de los principios conformadores del derecho a la protección de la salud y del derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona (arts. 43 y 45 respectivamente de la Constitución)”.

En la fecha de cierre del ejercicio estábamos a la espera de obtener respuesta municipal.

En la **queja 02/1450**, el interesado exponía que junto al grupo de viviendas de una calle, en las cercanías de la iglesia de San Lorenzo en Córdoba, se ubica un solar sin edificar y totalmente abandonado, con basuras, pasto seco y escombros que estaban produciendo molestias a los vecinos colindantes, en cuanto a generación de humedades, existencia de animales incontrolados (gatos), roedores y malos olores por la basura en descomposición; y sin que el propietario preste ninguna atención al adecentamiento y conservación en buen estado del solar mencionado.

En base a la información obtenida de la Empresa Municipal de Saneamientos de Córdoba, S.A., así como documentación que el interesado aportó en la queja, y considerando que pese a las actuaciones municipales realizadas transcurrido más de un año el solar se encontraba en la misma situación, resolvimos formular **Recomendación** en el siguiente sentido:

“Se proceda en virtud de las facultades y atribuciones que a la Alcaldía asigna el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, a ordenar

al propietario del citado solar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el artículo 21 del Real Decreto 1/1992, de 26 de junio, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley de Régimen del Suelo y de Ordenación Urbana, (de aplicación por virtud de la Ley 1/1997, de 18 de junio, de la Comunidad Autónoma), dejando aquel en condiciones de limpieza, seguridad y salubridad, concediéndole plazo al efecto, detallando las obras o tareas a realizar y su presupuesto.

En caso de incumplimiento del deber de conservación que corresponde al propietario y con respeto al contenido esencial del derecho de propiedad, el Ayuntamiento debe optar por la ejecución subsidiaria a costa del obligado, y en su caso previa la obtención de la autorización judicial para proceder a la entrada en la propiedad privada”.

Lo anterior, pues consideramos que era una manifestación de falta de eficacia municipal, debiéndose actuar coordinadamente, sin más demoras, entre el servicio municipal competente y la empresa Saneamientos de Córdoba, S.A., al objeto de actuar conforme a los principios recogidos en el artículo 103.1 de la Constitución y dar cumplimiento a la protección del derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado, reconocido en el artículo 45 del Texto Constitucional.

En cuanto a la dotación y/o ubicación de contenedores de basuras, citamos varias quejas, a continuación:

En la **queja 02/16**, afectante al Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz), interesado manifestaba que pese a abonar los recibos de recogida de residuos urbanos que le venía girando la gestora del citado servicio municipal, en la zona próxima a su domicilio no existían contenedores para depositar las basuras domésticas, debiendo desplazarse para ello varios kilómetros; pese a haber solicitado en repetidas ocasiones la mayor dotación de contenedores del servicio de recogida de residuos.

Vista la información y documentación remitida por el Ayuntamiento de Puerto Real y por el promovente de la queja comprobamos;

– La Administración municipal y la empresa concesionaria alegaron solamente para no haber ubicado contenedores en la zona, la dificultad de acceso de vehículos pesados del servicio de recogida, teniendo en cuenta que se trataban de caminos rurales.

Las consideraciones jurídicas las centramos en:

– La obligación del gestor del servicio (Ayuntamiento de Puerto Real y entidad concesionaria), conforme a lo establecido en el artículo 43.1 y 3 de la Ley 7/1994, de 18 de mayo, se venía incumpliendo por el Ayuntamiento citado.

– Se trata del funcionamiento del servicio municipal de recogida de residuos (art. 25.2.1) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que el Ayuntamiento debe ejercer obligatoriamente, siendo respetuoso con la normativa sectorial de aplicación, como la Ley 14/1986, de 25 de abril,

General de Sanidad, que le asigna competencias de sanidad ambiental (art. 42).

En definitiva, al Ayuntamiento le incumbe adoptar las medidas técnicas necesarias para garantizar, una vez que ha establecido el servicio y que percibe la tasa correspondiente cumplir las obligaciones que le impone el ordenamiento jurídico y las directrices del Plan Director Territorial de Gestión de Residuos, así como las ordenanzas municipales o el Reglamento del Servicio municipal.

En consecuencia, formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Puerto Real **Recomendación** concretada en que *“se proceda a dotar a la zona de diseminado rural, Huerta del Olivar, en aquel término, de los contenedores necesarios para la gestión de depósito y de la recogida de residuos “urbanos” (domésticos), y al mismo tiempo a dotar al servicio de vehículos aptos para la circulación por los caminos rurales de la zona, en la que se ha establecido el servicio pero no se presta a pleno rendimiento y con plenitud de dotación de medios, pese a que los vecinos abonan las liquidaciones y recibos de la tasa correspondiente.*

Consideramos que actuando en la forma propugnada se logra una actuación de la Administración municipal más acorde a los principios de actuación administrativa contemplados en el artículo 103 de la Constitución (eficacia, sometimiento pleno a la Ley y al Derecho), asimismo, se logrará una actuación administrativa municipal más acorde a los principios y obligaciones que a los poderes públicos impone el artículo 45 de la Carta Magna”.

De la respuesta municipal se desprendía que la Resolución formulada por esta Institución, se aceptaba.

En la **queja 01/2751** la interesada nos manifestaba su disconformidad con la ubicación de los contenedores de basuras que han sido trasladados a una barriada del municipio de Dos Hermanas (Sevilla).

Recibido el informe municipal así como las alegaciones presentadas por el/la interesado/a, constatamos que existían criterios diferentes en cuanto al número de contenedores para el depósito y recogida de residuos urbanos.

Concretamente nos decía que anteriormente en la barriada existían cuatro contenedores cuyo número se ha reducido, lo anterior viene afectando a la capacidad para la recogida de los residuos, así como a la comodidad para su depósito, pues algunas personas mayores tienen dificultades para ello y asimismo había dos bares en la barriada que tienen que trasladar la basura en una furgoneta para su depósito en los contenedores.

Con estos antecedentes nos dirigimos al Ayuntamiento trasladando dos valoraciones:

– que corresponde al Ayuntamiento, la gestión del servicio, debiendo valorar las distintas circunstancias para conseguir una más eficaz gestión del servicio, pero al mismo tiempo

equitativa, de modo que no soporten los vecinos limitaciones innecesarias.

– en cuanto al número de contenedores necesarios para la prestación adecuada del servicio municipal, el Ayuntamiento puede decidir sobre esta cuestión, ponderando rigurosamente las posibilidades y circunstancias, conforme a las alegaciones efectuadas por los vecinos.

No obstante lo anterior, se trata del funcionamiento del servicio municipal de recogida de residuos y limpieza viaria correspondiendo al Ayuntamiento la potestad de organización debiendo ponderarse los diversos intereses en juego, adoptando las medidas alternativas que resuelvan las reclamaciones debidamente fundadas, sobre el funcionamiento del servicio, al objeto de mejorar el mismo.

Por tanto, formulamos **Sugerencia** “*al objeto de que se valore nuevamente por esa Alcaldía los motivos alegados por la interesada y tras comprobaciones pertinentes se nos informe motivadamente a la petición formulada sobre la colocación de algún contenedor más en la propia barriada de Costa del Sol de ese municipio*”.

Visto el contenido de la respuesta, entendimos que la Alcaldía mantenía una discrepancia técnica respecto a la aceptación y puesta en práctica de la Resolución que habíamos dirigido a la misma, por lo que archivamos la queja.

En otro orden de asuntos, pero también afectantes a lo que se considera salubridad pública, citamos la **queja 01/2534**, ante el Ayuntamiento de Benalúa de Guadix; en este expediente la cuestión planteada era que desde hacía varios años el vecino solicitaba una solución, técnicamente viable a los problemas derivados de la existencia de una tubería y arqueta de paso de agua potable que hay y discurre por encima de la vivienda cueva del vecino, a unos dos metros de altura.

Se produjo un “reventón” en la conducción de agua potable, por lo mal ejecutada que está, según su opinión; este hecho pudo haber tenido lamentables consecuencias para su familia y para él.

El interesado nos insistía en la persistencia de la situación denunciada en su queja y, ante la prevención de posibles riesgos que pudieran derivar del mantenimiento de aquella, decidimos formular a la Alcaldía una Resolución, con el siguiente fundamento normativo:

– Entendimos que derechos como el de la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución o el de disfrutar de un medio ambiente adecuado, reconocido en el artículo 45 de la misma, así como la prestación de servicios municipales obligatorios a que tienen derecho los vecinos (art. 18.1 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local), podrían resultar lesionados.

– Además, dichas circunstancias chocaban frontalmente con las obligaciones mínimas que a los Ayuntamientos impo-

ne el artículo 42.3 a) de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad en relación con los artículos 25 y 26 de la citada Ley 7/1985.

En base a lo anterior, trasladamos **Recomendación**, “*en el sentido que a la mayor urgencia proceda a adoptar las medidas de seguridad necesarias y a reparar las conducciones de agua potable y de saneamiento de aguas residuales, sitas encima de vivienda-cueva en que reside el interesado, en esa localidad*”.

Consideramos que actuando en la forma propugnada se logra una actuación administrativa acorde a los principios de eficacia y servicio con objetividad de los intereses generales (art. 103 de la Constitución) y más acorde con los principios y derechos contemplados en los artículos 15, 43 y 45 de la Constitución.

Al no responder a la resolución en el plazo previsto al efecto procedimos a incluir el expediente de queja en el Informe Anual.

Por último, en este subapartado citamos de nuevo la **queja 99/309**, en la que los interesados nos manifiestan que desde hacía varios años venían reclamando ante el Ayuntamiento de Villaviciosa de Córdoba, que se solucionara el grave problema de salud pública provocado por la existencia de perreras en el casco urbano.

En esta queja formulamos, con anterioridad una **Recomendación** relativa al traslado de la actividad a un emplazamiento idóneo, alejado del núcleo de población que solucionara definitivamente los efectos negativos que las perreras producían a la promovente de la queja y al vecindario.

Asimismo otra **Recomendación** en el sentido que, como medida urgente, y hasta el traslado de las perreras, por el Ayuntamiento se exigiera la limpieza periódica de las instalaciones en la que se encuentran los animales; debiéndose asimismo adoptar las medidas correctoras necesarias en la preceptiva licencia municipal que autorice su instalación y funcionamiento en lugar ajustado al planeamiento urbanístico.

Las anteriores actuaciones recomendadas, estaban fundamentadas además en que si no fuera preceptivo someter el ejercicio de dicha actividad a licencia municipal tramitada, conforme a la Ley 7/94, de 18 de mayo, de Protección Ambiental y Reglamento 297/95, de 19 de diciembre, de Calificación Ambiental, en cualquier caso el Ayuntamiento estaba obligado a velar para que se adopten las medidas de limpieza periódica, manteniendo en buenas condiciones de higiene y salubridad las instalaciones donde se encuentran los animales que producen las molestias denunciadas, conforme a las competencias atribuidas en el artículo 25 de la Ley 7/85, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, en materia de salubridad pública, tranquilidad y convivencia ciudadana, etc.

Además, la actuación recomendada a la Administración local, la consideramos necesaria a fin de garantizar el derecho a

la protección de la salud de los residentes en las viviendas contiguas que pudieran resultar afectados, derecho protegido por el artículo 43 de la Constitución; así como en aras de la protección del derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado (art. 45 de la Constitución) y del derecho a disfrutar de la propia vivienda o domicilio, en condiciones que garanticen la no existencia de ingerencias externas de cualquier tipo (art. 18 de la Constitución y 8 del Tratado de Roma, en el sentido que lo interpretó el Tribunal Europeo de Derechos Humanos en el asunto Estado Español-López Ostra).

Pues bien, recibido el informe emitido por la Alcaldía Presidencia, de su contenido se desprendía que el asunto se encuentra en vías de solución al aceptar la Alcaldía las resoluciones formuladas por esta Institución, y procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Sin embargo, mediante escrito posterior de la interesada, ésta nos comunica que *“hasta la fecha no se ha realizado ninguna acción que se encamine hacia la eliminación de las perreras ni los estercoleros que se forman por el amontonamiento de los excrementos de los animales”*.

En vista de ello, se procedió a reabrir el expediente de queja; y reiteramos a la Alcaldía el envío de nueva respuesta actualizada a la **Recomendación** ya efectuada.

Sin embargo, pese a las sucesivas reiteraciones ninguna respuesta municipal obtuvimos por lo que se procedió a incluir la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En la **queja 01/554**, el interesado formula queja por la situación de insalubridad que la existencia de un palomar (con 240 palomas) clandestino, ubicado en Ayamonte (Huelva).

Presentadas denuncias ante la Administración municipal, nos aseguró que no había obtenido ningún resultado o respuesta.

Solicitamos informes al Ayuntamiento de Ayamonte y a la Delegación Provincial de Agricultura y Pesca.

Del escueto informe de la Alcaldía, se desprendía que no sólo no se habían realizado ningún tipo de actuaciones o intervención administrativa municipal al respecto, sino que además se limitaron a *“interesarse por el tema que nos ocupa”*, entendiéndose que no se iba a aportar alguna solución al problema de los posibles riesgos de insalubridad y demás molestias que el interesado denunciaba, y sin que el informe de la Delegación Provincial de Agricultura y Pesca aclarara nada respecto al registro del palomar como núcleo zoológico o no.

En consecuencia formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ilmo. Ayuntamiento de Ayamonte, la siguiente **Recomendación**:

“Proceda a disponer que por los Servicios municipales competentes se efectúe visita de inspección y comprobación al palomar clandestino ubicado en C/... de Ayamonte, indagando, al margen de los aspectos y cuestiones sanitarias y de salubridad ambiental, sobre los aspectos administrativos del referido palomar, comprobando si el mismo cuenta con autorización mu-

nicipal conforme a lo establecido en el Reglamento u Ordenanza del municipio que sea de aplicación; ordenando, previo trámite de audiencia al titular del palomar el traslado de las aves a otro lugar, en el que por así permitirlo los usos atribuidos al suelo por el planeamiento urbanístico municipal y, en el que, por resultar adecuado e inocuo desde el punto de vista de la salubridad e higiene ambientales, o al menos, corregidas las posibles incidencias que en tal sentido pudiera presentar la actividad, se pueda permitir su ubicación, previa autorización por la Consejería de Agricultura y Pesca otorgada conforme a lo establecido en el Decreto 1119/1975, de 24 de abril, desarrollado por la Orden de 28 de julio, de 1980 (BOE núm. 219, de 11 de septiembre de 1980); concediendo plazo al efecto y procediendo a la ejecución subsidiaria, si no lo realizare el titular tanto de las tareas de limpieza, desinfección y desinsectación y al traslado y depósito de las aves a lugar adecuado.

Consideramos que actuando en la forma propugnada se da más cumplida satisfacción a lo establecido en el artículo 43 de la Constitución y en el artículo 45 de la misma; inclusive, a lo establecido en el artículo 18 respecto de la inviolabilidad del domicilio, entendido tal derecho como ausencia de injerencias de cualquier tipo en la vida personal y familiar en el disfrute de aquél (en el sentido que interpretó el Tribunal Europeo de Derechos Humanos el artículo 8 del Convenio de Roma (1950), en el Asunto López Ostra-Reino de España, Sentencia de 9 de diciembre de 1994)”.

Recibida respuesta municipal, no informaba sobre las medidas adoptadas o de las razones que estime para no adoptarlas, con independencia de que el palomar denunciado no fuera una actividad comercial.

En consecuencia, entendiéndose que la Alcaldía Presidencia no aceptaba la Resolución formulada por esta Institución, procedimos a la inclusión del expediente de queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Por su parte, en relación con la **queja 00/2818**, le significamos al Ayuntamiento de Alhaurín de la Torre (Málaga), que nos reiterábamos en todas las valoraciones y extremos a que se refería la **Recomendación** formulada, que figura en el Informe Anual de 2001; y cuya ejecución hemos reiterado posteriormente a la inclusión del expediente en el Informe Anual al Parlamento, debido a las posteriores denuncias de la interesada, habiéndose adoptado medidas por parte del Ayuntamiento.

En cualquier caso le comunicamos, a la primera autoridad municipal, algunas conclusiones que consideramos aplicables a estas situaciones de insalubridad y molestias derivadas de la existencia de actividades ganaderas en los cascos urbanos o en sus proximidades. Estas fueron las siguientes:

– En cuanto al traslado de la actividad ganadera a un emplazamiento adecuado, reconocemos que sería la solución idónea

para que no se perdiera dicha actividad económica, ante la procedente clausura de la actividad sin licencia; nuestra valoración parte de la conveniencia de proceder al traslado de la actividad ganadera a un lugar con instalaciones adecuadas, debiendo contribuir las diversas Administraciones Públicas (Ayuntamiento, Diputación Provincial, Junta de Andalucía) con ayudas técnicas, económicas u otras, bien mediante la construcción *ad hoc* de polígono ganadero o en terrenos debidamente adaptados al desarrollo de esta actividad que sea compatible con el medio ambiente.

– Por tanto, sí entra en el ámbito competencial municipal promover una zona o polígono ganadero en su caso, para ubicar estas actividades que hubieran devenido incompatibles con los derechos a la salud, al medio ambiente, y en definitiva, a la calidad de vida que demandan los ciudadanos, por ser derechos reconocidos constitucionalmente.

– En cualquier caso, respecto a la limpieza periódica de las instalaciones es una obligación hasta el traslado de la actividad, que en defecto de cumplimiento del propietario, debe hacer cumplir el Ayuntamiento mediante ejecución subsidiaria; pues se trata de una actividad que produce molestias y posibles efectos insalubres para las personas.

Por último, le comunicábamos que estábamos estudiando actuaciones de oficio, sobre esta problemática que se produce en la mayoría de los municipios andaluces, fundamentalmente en las barriadas, pedanías u otros núcleos de población, y cuya solución exigiría, para el mantenimiento de estas actividades generadoras de riqueza para la población rural, en condiciones compatibles con el medio ambiente, la adopción de medidas debidamente coordinadas entre las diversas Administraciones Públicas con competencias sectoriales.

2.1.4 ALUMBRADO PÚBLICO Y/O ELECTRIFICACIÓN RURAL

Significamos la **queja 02/356**; el interesado nos exponía que en solar de su propiedad, en Aguamarga-Níjar (junto a la antigua Casa Cuartel de la Guardia Civil) había instalado un cable aéreo de tendido eléctrico de alumbrado público que por las condiciones de instalación, constituían un riesgo para su propiedad y para la seguridad del promovente de la queja y de su familia, pues se encontraba instalado a escasos dos metros de altura, rozando un árbol allí existente y le impedía hacer ejercicio de sus facultades dominicales debido a la situación de riesgo.

El interesado nos manifestó que el Ayuntamiento le había informado de la inminente retirada del cable en cuestión para lo que le pidió autorización con objeto de acceder a su propiedad, sin que, una vez otorgada esta autorización, los servicios técnicos municipales hubieran procedido a la retirada.

Una vez recibido el informe municipal decidimos formular a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Níjar la siguiente **Recomendación**:

“Se proceda a la mayor brevedad y urgencia posibles, en aras de la seguridad de las personas y bienes y, en evitación de posibles riesgos para la integridad física de aquellas, a adaptar los elementos del alumbrado público a que se refiere la queja de D. (...), a las previsiones contempladas en la Instrucción Técnica complementaria de Instalaciones de Alumbrado Público; procediéndose al cambio de trazado conforme a aquellas previsiones, en orden a garantizar aquellos bienes jurídicos.

Lo anterior en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión.

Consideramos que actuando en la forma indicada se logra una más eficaz cumplimentación y protección de los principios integradores del derecho a la integridad física (art. 15 de la Constitución) que puede estar puesta en situación de riesgo, de persistir la instalación de alumbrado público con aquel trazado y en las precarias condiciones que repetidamente viene denunciando D. (...).”

Posteriormente, el promovente del expediente de queja nos envió escrito en el que manifestaba que dicho cable eléctrico había sido retirado de su propiedad.

Por tanto, el Ayuntamiento había aceptado la **Recomendación** formulada por esta Institución, dando por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

No obstante, dejamos interesado a la primera autoridad municipal para que se velara que tanto el trazado nuevo, como las condiciones de instalación, no implicaran riesgo alguno para la seguridad de las personas y bienes, ni para la integridad física de los operarios del servicio.

2.1.5 VENTA AMBULANTE

En materia de ejercicio del comercio mediante venta ambulante, hemos tramitado diversas quejas, entre las que destacamos la **queja 01/4160** y la **queja 02/481**; en ambas quejas los interesados, en su nombre y representación de otros vendedores ambulantes, denunciaban los problemas que se estaban ocasionando al colectivo por parte del Ayuntamiento de Sevilla, con motivo del traslado del mercadillo dominical de la Alameda de Hércules, en Sevilla.

Nos referían que con motivo de las obras que se realizaban en la Alameda de Hércules se había suspendido todo ejercicio de venta ambulante en el citado lugar; sin habilitarse otros lugares alternativos para ejercer la actividad.

En la petición de informe al Teniente de Alcalde-Delegado de Urbanismo, se solicitó copia de la vigente Ordenanza Municipal de Venta Ambulante y copia del acuerdo adoptado por la Comisión Municipal de Venta Ambulante al respecto.

Por otra parte, el interesado demandó que por parte del Ayuntamiento, y concretamente la Gerencia Municipal de Urbanismo, se contestaran a las solicitudes presentadas, pues según el Presidente de la Comisión de Venta Ambulante, se habrían de resolver antes de una fecha determinada, cuyo plazo había transcurrido, sin obtener respuesta alguna.

En todo caso, el representante de los vendedores solicitó que, fuera cual fuere el nuevo sitio donde se decidiera el traslado del mercadillo del domingo de la Alameda, se instalaran provisoriamente unos adecuados servicios, (urinarios, w.c., agua) para los vendedores.

A la vista de lo actuado, formulamos las siguientes Resoluciones:

Recomendación sobre la obligación de que se contesten expresamente las solicitudes presentadas por los vendedores sobre autorizaciones para el ejercicio de la actividad en el mercadillo dominical, y regularizar la situación de los mismos.

Sugerencia para que proceda a disponer lo necesario y determinar el nuevo emplazamiento donde se ubiquen los vendedores del mercadillo que venía celebrándose en jornada matinal, cada domingo, en la zona de la Alameda de Hércules.

En todo caso, la zona que se determine, deberá dotarse de los correspondientes servicios sanitarios (w.c, agua), para atender las necesidades de los vendedores, así como aquellas otras medidas de seguridad e higiene necesarias”.

Ante la falta de respuesta a las resoluciones, se trasladó a la Alcaldía; sin obtener tampoco respuesta, lo que motivó la inclusión en el Informe Anual.

También hay que reseñar la **queja 02/1814**, los interesados, en su nombre propio y en representación del sector discográfico y de los trabajadores del mundo de la música en Andalucía, acudieron ante esta Institución mediante escrito de queja para denunciar la grave crisis que atraviesa el sector debido a la denominada “piratería musical”.

A nivel del Estado español, manifestaron los interesados, se calcula que esta “venta ilegal” se encuentra en un 50% del total de ventas y con tendencia creciente en espiral. Con respecto a Andalucía, indican, el porcentaje es superior y muy difícil de calcular, pues la climatología y la tradición del llamado “mercadillo”, como centro de venta ambulante, hacen que el sector ilegal tenga sobre 1.200 puntos de venta, infinitamente superior a las tiendas o centros comerciales que venden copias legales.

Estos hechos, suponen que compositores, autores y artistas no cobren derechos de autor ni royalties, además de generar

pérdidas importantes en las compañías discográficas lo que hace imposible, cara al futuro, la inversión en busca de nuevos talentos.

Finalmente, los interesados solicitaban del Defensor del Pueblo Andaluz la colaboración para que tanto a nivel Estatal como a nivel Autonómico y Municipal se adoptaron las iniciativas oportunas para eliminar la piratería musical, con exigencias del cumplimiento de las disposiciones vigentes, Ordenanzas Municipales reguladora de la Venta Ambulante, o en su caso, se tomen iniciativas legislativas para poner fin a esta actividad ilegal.

Para conocer la situación, se solicitó informe a los Ayuntamientos de las Capitales Andaluzas, sobre las actuaciones para el control de la venta de material discográfico (cassettes y CD) en los mercadillos que se instalan en las respectivas ciudades, y en su caso, medidas adoptadas y/o previstas para controlar la venta ilegal de productos discográficos “pirateados”.

Igualmente, se admitió a trámite ante la Delegación del Gobierno en Andalucía, recabando informe relativo a las posibles medidas de coordinación que se pudieran establecer entre los distintos Cuerpos y Fuerzas de la Seguridad del Estado (Policía Nacional y Guardia Civil) con los Cuerpos de las Policías Locales de Andalucía para controlar la venta ilegal de productos discográficos (cassetes y CD) procedentes de la denominada “piratería”.

Por otra parte, se trasladó al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales copia del escrito emitido por los trabajadores de la música contra la piratería y situación actual, para que promoviera cuantas acciones considere al efecto.

Valorada toda la información recibida, y una vez trasladada para alegaciones de los interesados, se desprendía que por las respectivas autoridades locales y nacionales en el ámbito de la Comunidad Autónoma se venían realizando varias actuaciones en relación con la defensa de la propiedad industrial e intelectual, y que en los últimos años habían dado como resultado la incautación de miles de artículos “piratas” y, en su caso, la detención de los responsables de su producción y comercialización.

El expediente de queja se dio por concluido, al considerar que se estaba actuando. No obstante, se significó a la Delegación del Gobierno en Andalucía y a las alcaldías de las ocho capitales andaluzas, la necesidad de continuar las actuaciones en relación con las infracciones, faltas y delitos contra la Propiedad Industrial e Intelectual, estableciendo las medidas normativas, organizativas y funcionales adecuadas para erradicar, en lo posible, este tipo de hechos delictivos, y con la necesaria colaboración y coordinación entre los distintos Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policías Locales y Nacionales y de la Guardia Civil).

Igualmente, se comunicó a los interesados que esperábamos que por parte de la Sociedad General de Autores y otras asociaciones relacionadas con los sectores implicados, colaboren permanentemente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad al

objeto de peritar las piezas incautadas cuando se lleven a cabo intervenciones, conforme a lo recogido en el pormenorizado informe de la Delegación del Gobierno en Andalucía, del que le dimos traslado.

Por último, participamos a los interesados que del expediente se había dado traslado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para que, en su caso, promoviera las actuaciones que considere oportunas ante los ministerios competentes para la actualización de la normativa aplicable, tanto en el ámbito penal como administrativo.

2.1.6 ORDENACIÓN DEL TRÁFICO DE VEHÍCULOS EN LAS VÍAS URBANAS Y SEGURIDAD VIAL

En la **queja 99/36** el interesado nos manifestó que había presentado escrito ante el Ayuntamiento de Jaén, denunciando la circulación de vehículos, desde la calle Carrera de Jesús, hacia la calle Campanas y Almenas, siendo éstas dirección prohibida; sin recibir respuesta municipal alguna.

Una vez valorado el informe municipal recibido, se formuló, **Recomendación** concretada en *“la necesidad de efectuar los estudios previos para la construcción de un paso elevado para el tránsito peatonal en la Ronda Sur, así como la señalización vial conveniente para la seguridad de los ciudadanos, conforme a las competencias atribuidas a ese municipio en el artículo 25.2.b) en materia de ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.”*

Reiterada la respuesta municipal, esta no se produjo por lo que procedimos a la inclusión del expediente de queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En la **queja 00/357** habíamos formulado Resoluciones, aconsejando que se repararan los espacios públicos y los elementos de ornato y ajardinamiento dañados en una plaza pública y que se dispusiera la instalación de señales de prohibición de jugar al fútbol y otras prácticas lúdicas o deportivas que contribuían a causar desperfectos en dicho espacio público, en el municipio de Sevilla.

Lo anterior, junto a la adopción de otras medidas de reordenación de estacionamiento y circulación en la zona.

Tras la recepción de las respuestas municipales, por la Delegación Municipal de Tráfico y Transportes y de la Delegación de Seguridad Ciudadana, entendimos que el asunto había entrado en vías de solución, por lo que como tal, al entender aceptadas nuestras Resoluciones, dimos por finalizada la queja.

Compareciendo nuevamente en esta oficina la interesada, aportó plano de la plaza y concretando que la misma había quedado convertida en una explanada, e instaba a que fuera co-

locada señalización vertical en la explanada, adosada o vertical en fachada de las viviendas contiguas a la explanada, en la que se indique la prohibición de jugar al fútbol y de realizar otras prácticas deportivas y lúdicas que perjudican a los vecinos y que no son acordes con el uso público común y general de aquellos espacios que deben ser ajardinados y restaurados en cuanto que ahora están deteriorados.

En consecuencia, tras la reapertura de la queja y dando por reproducidas nuestras Resoluciones decidimos instar a la Concejalía de Tráfico y Transportes que dispusiera lo oportuno para que, a la mayor brevedad posible, se instalaran las señales de prohibición de juegos de aquella naturaleza y se repusieran los elementos dañados, por la Delegación Municipal competente.

Visto el contenido de la respuesta recibida, entendimos que se producía discrepancia técnica al justificar la Jefatura de Obras y Servicios, del Área de Tráfico y Transportes la no instalación de la señalización pretendida, en el hecho de que la zona en cuestión está reservada para ser ajardinada; procediendo al archivo de la queja.

En la **queja 01/3620**, el interesado nos formulaba su reclamación contra la carga y descarga a granel de yeso en el puerto de Garrucha, en Almería.

Esta Institución ya inició dos expedientes (**queja 97/300** y **queja 01/2436**) promovidos a instancia de parte, si bien en razón a que el asunto objeto de queja en aquéllos (ampliación del puerto de Garrucha), estaba siendo objeto de un procedimiento jurisdiccional (en el primero de los expedientes) y tras la resolución o sentencia recaída (en el segundo de ellos), debimos archivar los mismos, pues las investigaciones que el Defensor del Pueblo Andaluz puede iniciar, no deben simultanearse con las actuaciones jurisdiccionales sobre el mismo asunto, ni tampoco puede resultar revisora de las resoluciones jurisdiccionales.

En las alegaciones formuladas por el interesado al informe municipal, básicamente se hacía constar:

“(…) sigo observando peligro en todo el circuito que recorren los camiones, tanto en la carretera que circunvala a Garrucha donde toman el desvío que conduce al puerto comercial, así como en la calzada que es paralela al paseo marítimo, que no hay que olvidar y por la proximidad de viviendas es una zona de afluencia de viandantes, especialmente en verano por ser vía muy transitada. En toda esta zona es necesario garantizar de manera eficaz, que la velocidad de los vehículos sea la marcada pues normalmente creo que esta limitación no se respeta.

Por otro lado, y relacionado con este tráfico se denota la presencia de polvo de yeso por todo el trayecto, especialmente en la zona próxima al acceso al puerto comercial, con lo cual se debe extremar la hermeticidad de las cajas de los camiones, de modo que no suframos las pérdidas de produc-

to químico, pues no hay que olvidar sus efectos nocivos para la salud.”

Como consecuencia de la información y documentación recibida, concluimos la existencia de un gran trasiego y tránsito de camiones que, cargados de yeso o vacíos de vuelta a la explotación de la que se extrae el mismo, constituyen o representan un riesgo cierto para la circulación y seguridad vial, tanto en el tramo o tramos de carreteras o vías interurbanas por los que circulan, como en el tramo urbano definido por el trazado de vías públicas existentes desde el desvío de entrada a Garrucha, desde la carretera A-3327 hasta el puerto de la localidad, por las siguientes razones:

– El elevado número de vehículos y su frecuencia de paso y la existencia de punto de agrupación de vehículos utilizados en las referidas tareas en las que los conductores de los mismos los estacionan, durante los tiempos muertos de su jornada laboral, constituyendo, debido a que por su aglomeración, dimensiones y circunstancias de la vía en el lugar en que aquella práctica se produce, (inmediaciones del cauce de la A-3327, con el desvío hacia el puerto de Garrucha), un obstáculo para la visibilidad del cruce en la citada vía pública y por consiguiente, para la seguridad vial de la zona.

– La velocidad a que, en ocasiones, circulaban los citados vehículos de transporte, inadecuada a veces para las circunstancias de la vía urbana o travesía, que va desde el desvío hacia el puerto de Garrucha, en la A-3327, hasta las propias instalaciones portuarias de la localidad, tramo en el que figura incluido parte del paseo marítimo existente en la zona, hasta el que cruzan desde las viviendas aledañas y próximas gran cantidad de personas, sobre todo en época estival y, zona a la que acceden en esa época del año gran cantidad de vehículos de usuarios de la playa, con los consiguientes riesgos de atropello o colisión, debido a que las limitaciones de velocidad existentes no parecen medidas suficientes.

– La generación o producción de molestias derivadas de aquel tráfico de camiones, consistentes básicamente en la emisión de partículas de polvo (de yeso) cuando la carga de los vehículos no iba suficientemente protegida o resguardada del aire que la pueda, debido a su naturaleza, dispersar o, cuando una vez descargados los vehículos, los sistemas de protección (cubierta mediante lona o malla) ya se habían retirado, actuando el aire generado por la circulación de los vehículos como elemento dispersor de los restos de la carga que han transportado con antelación en su viaje de ida hasta el puerto.

En consecuencia formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Garrucha **Recomendación** en el sentido que *“en aplicación de lo establecido en el artículo 9.2 de la Ley 8/2001, de 12 de julio, de Carreteras de Andalucía, se asuman por el Ayuntamiento de Garrucha las competencias sobre la vigilancia y control del tramo urbano derivado de la*

carretera A-3327, hasta el puerto de Garrucha, en cuanto a seguridad vial se refiere o, en caso subsidiario, si por la falta de medios personales y materiales se refiere, resulta imposible la adopción de las medidas procedentes (control de velocidad y de adecuación de la carga de los camiones referidos), se proceda a la mayor urgencia posible a solicitar la colaboración de las autoridades estatales competentes en materia de seguridad vial; con el fin de que adoptando las medidas pertinentes se eviten los riesgos señalados y se garantice en mayor medida la seguridad vial de los usuarios de aquella vía pública”.

Nos complació observar por la respuesta dada por la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento, se decidiera actuar en la forma que se nos exponía en la certificación de acuerdo recibida. En consecuencia, entendimos que se aceptaban en parte las Resoluciones formuladas; dejando interesado que en el casco urbano se adoptaran medidas complementarias al respecto por la Policía Local y, se instara de la Administración Autonómica la asunción de competencias en la travesía de la carretera A-3327, a su paso por Garrucha hasta el puerto.

En segundo lugar citamos la **queja 02/908** relativa al expediente sancionador instruido por el Ayuntamiento de Benalmádena (Málaga), en el que se habría producido caducidad en el expediente (por no notificar la resolución en el plazo de seis meses); al mismo tiempo el interesado planteaba la nulidad de pleno derecho de la resolución sancionadora al no practicarse prueba alguna de lo alegado por el interesado en el expediente y, finalmente, concluía que la denuncia sería anulable por presunta desviación de poder del agente denunciante.

Del contenido de la información municipal recibida y de las alegaciones aportadas por el interesado, efectuamos unas consideraciones como base de nuestra resolución.

– La prescripción es una condición impuesta a los procedimientos con la Administración por la que ésta no puede dejar transcurrir más de cierto tiempo entre cada notificación o cada trámite. Si la Administración deja pasar ese plazo, no podrá reclamar ni imponer sanción al ciudadano.

– Para el caso de multas de tráfico, y en el caso concreto del expediente sancionador reseñado tuvimos presente que:

a) Entre la infracción y la notificación de la denuncia no podían pasar más de tres meses: transcurrido ese plazo, la infracción prescribía.

b) Después de recibida la denuncia y pasado el periodo de pruebas (10 días) y el plazo de alegaciones (15 días) volvía a empezar a contar el periodo de prescripción si pasa un mes sin que hubiera ninguna actuación.

– La caducidad es un plazo que se cuenta globalmente desde el principio al fin del proceso, no a partir de cada trámite. Para el cómputo, sólo se descuenta el tiempo que el denunciado dis-

pone (por ejemplo, su plazo para presentar alegaciones o pedir pruebas). En el caso de infracciones de tráfico, en aquella fecha de 1999, no podían pasar más de siete meses entre la fecha de la infracción y la de la multa. Si se daba el caso, la multa sería anulada porque estaba caducada.

Por otra parte, centrándonos en el procedimiento sancionador instituido constatamos que se había producido indefensión al interesado, toda vez que al imponerse directamente la sanción, sin tomar en cuenta las alegaciones formuladas a la Propuesta de Resolución o al menos, agotar el plazo concedido para formular las mismas, y en su caso desestimarlas.

Por tanto, como tal trámite, esencial en nuestra opinión, en aplicación de lo establecido en el artículo 79 del Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, entendimos que su ausencia causa la indefensión prohibida en el artículo 24 de la Constitución, exigible también respecto a los procedimientos sancionadores administrativos. Pero, es más, considerando que la supuesta infracción se produjo, más de ocho meses después, la multa debía ser anulada porque estaba caducada.

En consecuencia, en aplicación de lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz, consideramos oportuno formular a esa Alcaldía-Presidencia, **Recomendación** concretada en que *“se procediera a la revocación del acto de imposición de sanción al expedientado, dejando sin efecto la misma y procediendo, en caso de que se haya cobrado, a la devolución de su importe y restantes conceptos cobrados o percibidos, en aplicación de lo establecido en el artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, dada la nulidad radical que afecta a aquel acto (por la omisión señalada y por caducidad), conforme establece el artículo 62.1 a) de la mencionada Ley 30/1992”*.

Asimismo, **Sugerimos** a la Alcaldía *“la necesidad de que adopte las necesarias medidas sobre coordinación de los distintos servicios municipales con objeto de que los escritos presentados en ese Ayuntamiento se incorporen a sus respectivos expedientes, para garantía de la seguridad jurídica y no causar indefensión a los interesados en la instrucción del expediente, así como que los expedientes sancionadores se tramiten dentro de los plazos reglamentarios”*.

Al cierre del ejercicio estábamos a la espera de recibir la preceptiva respuesta municipal.

En materia de procedimientos sancionadores, también citamos dos quejas. En primer lugar la **queja 01/576**. La interesada denunciaba presunta actuación irregular del Ayuntamiento de Sevilla, y en su caso, por los Agentes de la Policía Local, en el expediente sancionador por presunta infracción en materia de tráfico.

Refería que su vehículo fue denunciado y retirado por la grúa municipal, de la vía pública por carecer del ticket del estacionamiento regulado ORA; en las alegaciones formuladas ante el Ayuntamiento consideraba improcedente la retirada del vehícu-

lo por la grúa, solicitando la nulidad del expediente con devolución del importe abonado por la tasa por retirada y depósito de vehículos.

En el informe municipal recibido se comunicaba que dicha reclamación no se había resuelto por los numerosos expedientes que impedía el cumplimiento de los plazos previstos en el procedimiento aplicable, sin perjuicio de la facultad de ampliación de plazos para la adopción de resolución expresa.

A la vista de lo actuado, estimamos oportuno formular a la Delegación Municipal de Hacienda, Patrimonio y Administración de Personal **Recordatorio** del deber legal de observar el contenido de los siguientes preceptos:

“1.º Artículo 103 de la Constitución, en cuanto que «la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, y coordinación con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho».

2.º De la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común de 26 de noviembre de 1992, en su redacción dada por la Ley 4/1999 de 13 de enero:

– *Artículo 42.1.* « La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

(...)

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses...

(...)

6. Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

Excepcionalmente, podrá acordarse la ampliación del plazo máximo de resolver y notificación mediante motivación clara de las circunstancias concurrentes y sólo una vez agotados todos los medios a disposición posibles.

De acordarse, finalmente la ampliación del plazo máximo, éste no podrá ser superior al establecido para la tramitación del procedimiento.

Contra el acuerdo que resuelva sobre la ampliación de plazos, que deberá ser notificado a los interesados, no cabrá recurso alguno».

– *Artículo 43.4.* «La obligación de dictar resolución expresa que se refiere el apartado primero del artículo 42 se sujetará al siguiente régimen:

a) (...)

b) En los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio».

– *Artículo 89.4.* «En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso...».

En consecuencia con lo anterior efectuamos una **Recomendación** concretada en la necesidad de resolver, expresamente los recursos presentados por la interesada; indicando que de resolver una ampliación del plazo de resolución, debería notificarse el mismo a la interesada.

Asimismo, considerando que las dilaciones en resolver los recursos se habían producido en bastantes expedientes de multas objeto de quejas ante esta Institución, trasladamos **Sugerencia** a efectos del necesario incremento de los medios personales y materiales en la Sección de Multas ante el volumen existente de tareas y necesario ritmo de tramitación administrativa, sin merma de garantías procedimentales para los ciudadanos.

Al no obtener respuesta se elevó el expediente a la Alcaldía, y finalmente se recibió respuesta aceptando la resolución.

En la **queja 02/764** y en la **queja 02/811**, las reclamantes nos expresaban su preocupación por los riesgos que presentaban los accesos al centro educativo de la ONCE, sito en la carretera Sevilla-Málaga, km 1, ante la inexistencia de medidas de precaución elementales.

Concretamente la situación denunciada era que, ante la sorpresa de todos los usuarios del centro (personal, profesores y alumnos), se había procedido sin previo aviso al traslado de la parada de los dos autobuses urbanos hacia la carretera de servicio del polígono industrial “El Pino”. Ello obligaba a los alumnos del centro, con graves deficiencias de visión, a cruzar por un paso de cebra sin semáforo desde la acera donde dejan el autobús hasta otra intermedia y, después, salvar una distancia de unos cien metros entre señales de tráfico y postes sin protección para llegar hasta el paso subterráneo y cruzar la autovía Sevilla-Málaga.

Pedían las siguientes actuaciones:

- Aproximación de la parada al paso subterráneo.
- Instalación de una marquesina y de un semáforo acústico.

– Señalización de zona escolar e instalación de bandas sonoras y colocación de una protección (pasamanos) en la parte interior de la “bionda”, actualmente, con filos sin proteger.

El informe municipal recibido, daba solución a lo solicitado por esta Institución para mejorar las condiciones de seguridad en los accesos a este centro educativo destinado a invidentes y deficientes visuales, todo ello en cumplimiento de las determinaciones recogidas en la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

Por último, reseñamos la **queja 01/3706**, en la que el interesado con una minusvalía del 86%, denunciaba las molestias que le ocasionaba el estacionamiento de vehículos junto a la entrada a su cochera. Refería que disponía de licencia de entrada/salida de vehículo, pero debido a que se estacionaban otros vehículos obstaculizando la entrada se le impedía hacer uso de su cochera, y por consiguiente del vehículo que como minusválido utilizaba.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de Montilla (Córdoba), para que concretara la posibilidad de señalar debidamente el acceso a la cochera del interesado, como estacionamiento prohibido-reserva minusválido, o de cualquier otra forma que en derecho proceda, cuya competencia tiene atribuida esa autoridad.

El expediente de queja lo archivamos al comprobar que de la información facilitada por el propio interesado resultaba que el asunto por el que acudió a esta Institución se encuentra solucionado.

No obstante, le significamos a la Alcaldía que esperábamos, en cualquier caso, que con las iniciativas de la Corporación Municipal y con la colaboración de la ciudadanía de esa localidad, hagamos posible la integración real de las personas discapacitadas, de conformidad con el mandato contenido en los artículos 9 y 49 de la Constitución Española y en la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos.

Por último, citamos la actuación de oficio, **queja 02/3603**; los hechos que motivaron nuestra actuación fueron las concentraciones de coches y motos en zona aledaña al parque del Alamillo en Sevilla capital, donde se realizan carreras y otras exhibiciones. Al parecer, debido a los accidentes y falta de seguridad se habían producido heridos entre los conductores de los vehículos y espectadores de estas actividades. La falta de presencia policial y medidas de seguridad y vigilancia policial en la zona, era una situación recogida en las noticias de prensa, afirmándose que además se producía tráfico y consumo de sustancias estupefacientes.

Solicitados sendos informes a la Alcaldía y a la Subdelegación del Gobierno en Sevilla, nos enviaron un pormenorizado informe sobre las actuaciones realizadas.

Nuestra conclusión fue que, respecto a las denuncias por falta de medidas de seguridad ciudadana y presencia policial en zona aledaña al citado parque, así como mayor control sobre

infracciones en materia de tráfico urbano; sobre todo circulación irregular de motos y coches, realizando carreras y otras exhibiciones, se habían adoptado medidas adecuadas para solucionar el asunto, con la debida coordinación; no obstante significamos a ambas autoridades la necesidad de incrementar la debida y necesaria coordinación en el seno de la Junta Local de Seguridad, para abordar las actuaciones planificadas oportunamente.

2.1.7 CAMINOS Y VÍAS RURALES

En este subapartado reseñamos la **queja 01/895**. La interesada nos comunica que en su finca “Valdecarrasco”, en la pedanía de La Redondela, dependiente del Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva), el acceso a su vivienda estaba imposibilitado, debido al deterioro del camino público que no se arreglaba y que tras la temporada de lluvias se había visto gravemente dañado y cortado por el agua a veces, con los inconvenientes derivados para los vecinos de la zona.

Nos manifestaba que se habían dirigido escritos tanto a la Confederación Hidrográfica del Guadiana, como a la Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca, y al Ayuntamiento, sin obtener respuesta positiva a su pretensión.

En la tramitación de la queja tras la recepción de los informes recibidos del Ayuntamiento de Isla Cristina, de la Confederación Hidrográfica del Guadiana y de la Delegación Provincial de Agricultura y Pesca, así como vistos los escritos de alegaciones presentados por la interesada, comprobamos:

– La existencia de un problema de falta de coordinación en la actuación de las Administraciones Públicas que habían intervenido en el asunto objeto de la queja; contraria al artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

– La citada Consejería había realizado, con la colaboración y ayuda del Ayuntamiento de Isla Cristina, en época de temporales, obras de acondicionamiento y arreglo del camino de referencia, sin autorización del organismo de cuenca titular del arroyo citado y del dominio público hidráulico adyacente.

– Según la Confederación Hidrográfica del Guadiana, las causas del mal estado del regajo y el camino que lo cruza, eran las actuaciones y alteraciones que los propietarios de terrenos contiguos al arroyo venían efectuando sin autorización, lo que continuamente estaba causando problemas en el desagüe natural por el cauce del arroyo en aquella zona. Dicho organismo de cuenca, además tenía previsión de incluir partida presupuestaria para el adecentamiento, limpieza y conservación del cauce fluvial, lo que evitaría los daños del camino.

Pues bien, en cualquier caso, la actuación coordinada entre las distintas Administraciones Públicas, la consideramos necesaria por aplicación de lo establecido en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

En consecuencia con lo anterior, formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Isla Cristina y a la Delegación Provincial de la Consejería de Agricultura y Pesca **Recomendación** en el sentido que *“para el arreglo y reparación del camino público de titularidad de la Consejería, se actúe coordinadamente entre ambas Entidades administrativas (local y autonómica) cooperando con los fondos y medios necesarios y contando a su vez con los permisos y autorizaciones pertinentes de la Confederación Hidrográfica del Guadiana, a la que también dirigimos escrito solicitando su colaboración en el sentido que propugnamos”*.

La queja se archivó con la inclusión en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía al no contestar la Administración municipal a la Recomendación; y archivándose respecto a la Consejería de Agricultura y Pesca al contestar que la titularidad del camino la ostentaba el Ayuntamiento de Isla Cristina.

Sin embargo en la **queja 01/4451**, el Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla), nos contestó que se habían adoptado medidas para arreglar la vía pública que permitía acceso a viviendas y/o propiedades de un grupo de vecinos afectados.

2.1.8 SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS

En la **queja 01/3382** y en la **queja 01/3441**, afectante al Ayuntamiento de Mijas (Málaga), los antecedentes de hecho que comprobamos fueron:

– La existencia de un Consorcio de servicios entre los que se incluyó la extinción de incendios, constituido por los Ayuntamientos de Fuengirola y Mijas y la Diputación Provincial de Málaga.

– La aportación por parte del Ayuntamiento de Mijas al referido consorcio desde la fecha de su constitución hasta el 4 de mayo de 2001, fechas antes del incendio producido en la sierra de Mijas, se había limitado (según tenemos constancia por la documentación recibida) a la aportación de los bienes inmuebles y de bienes muebles, afectos a los distintos servicios que constaban en el acta de constitución y aprobación de los estatutos del consorcio; sin que acreditara el referido Ayuntamiento otra aportación de medios económicos, personales o materiales, al citado consorcio, desde aquel momento hasta la comunicación dirigida por el Sr. Alcalde-Presidente a la Delegación Municipal de Infraestructuras del Ayuntamiento de Fuengirola, remitida con fecha 4 de mayo de 2001, en la que se prestaba conformidad a la elaboración de un “estudio de adecuación de los servicios contra incendios y salvamento” y a su presupuesto.

En base a lo anterior, estimamos que si bien de facto, el Ayuntamiento de Mijas al figurar integrado en el consorcio aludido, cuya duración se previó indefinida y, que formalmente no ha sido disuelto, podía constar o aparecer como entidad local que presta el servicio de prevención y extinción de incendios; lo que por aplicación de lo establecido en el artículo 26.1 c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por Ley 11/1999, de 21 de abril, le resultaba de obligado cumplimiento.

En consecuencia, considerando que la mencionada obligación resultaba de cumplimiento ineludible por expresa prescripción legal para los municipios de más de 20.000 habitantes, (Mijas rebasa tal cifra de población, tiene 39.302 habitantes de derecho, según el Instituto de Estadística de Andalucía), el Ayuntamiento mijeño, por sí o asociado debió hacer frente a tal imposición legal en la prestación del referido servicio; lo que no había hecho pues ni había cumplido sus obligaciones en el Consorcio, ni a título individual.

Por todo ello, formulamos al Ayuntamiento Pleno las siguientes Resoluciones:

“Recordatorio *“del deber de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 26.1.c) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por Ley 11/1999, de 21 de abril, que establece:*

« 1. Los municipios por sí o asociados deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:

(...)

c) En los municipios con población superior a 20.000 habitantes además:

Protección civil, prestación de servicios sociales, prevención y extinción de incendios, instalaciones deportivas de uso público y matadero»“.

En consecuencia con lo anterior, también formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Mijas **Recomendación** concretada en que *“en ejercicio de las funciones que a la misma corresponden por aplicación de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, citada, proceda a incluir en el orden del día de convocatoria del Pleno Municipal la propuesta de acuerdo pertinente en orden a la prestación del servicio de prevención y extinción de incendios; bien asumiendo los compromisos contraídos por el Ayuntamiento en el ámbito del consorcio al que hemos hecho alusión; o bien, procediendo con respeto a lo señalado en los Estatutos de aquel ente asociativo, retirándose del mismo (con independencia de que deba hacer frente a los compromisos pendientes) y resolviendo prestar por sí o en otra forma asociada (que se estime oportuna) el servicio mínimo obligatorio que se expresa, a la mayor urgencia posible. Debiendo acor-*

darse, en cualquier caso, las modificaciones y consignaciones presupuestarias que cada opción de las expuestas demande y reclame”.

La respuesta municipal aceptó nuestras resoluciones, decidiendo crear el citado servicio municipal por sí solo, sin integrarse en una entidad supramunicipal.

2.2 FUNCIÓN PÚBLICA LOCAL

2.2.1 RETRASOS EN EL PAGO DE LAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS MUNICIPALES

En el Informe de 2001, sección segunda, capítulo XII, epígrafe 2.2.1, dábamos cuenta de las actuaciones realizadas en la **queja 01/2441** promovida por varios funcionarios del Ayuntamiento de Paterna del Campo (Huelva), en relación con el retraso en el pago mensual de las retribuciones del personal, y quedamos a la espera de la contestación municipal a la **Recomendación** y **Sugerencia** formuladas sobre la ordenación del pago de las nóminas devengadas y pendientes de cobro por el personal del Ayuntamiento y el establecimiento del Plan de Disposición de Fondos de la Tesorería.

Como quiera que ha transcurrido más que un tiempo prudencial (más de seis meses), sin obtener respuesta a las resoluciones formuladas, resolvimos la inclusión del expediente de queja en el presente Informe Anual.

2.2.2 APROBACIÓN Y APLICACIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO PÚBLICO

En el último Informe dimos cuenta de la **queja 01/1707**, sección segunda, capítulo XII, epígrafe 2.2.2, promovida de oficio por esta Institución ante las corporaciones locales de Andalucía (Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos mayores de 15.000 habitantes), en relación con las políticas sobre recursos humanos en cuanto al acceso a la función pública local en la Comunidad Autónoma.

Una vez valorada la abundante documentación recibida, hemos comprobado diversas carencias, disfunciones y necesidades en materia de recursos humanos, en mayor o menor grado, en las distintas corporaciones locales consultadas, efectuándose diversas consideraciones, valoraciones y conclusiones de los distintos aspectos tratados, y procediendo a trasladar las medidas, que a continuación se reseñan:

“Asimismo, como consecuencia de la información y documentación obtenida trasladamos a los Presidentes de las corporaciones locales las siguientes recomendaciones:

1. Proceder, de no estar aprobada, a la elaboración de las relaciones de puestos de trabajo, considerando que es el instrumento que, no sólo conforma la estructura orgánica de la respectiva corporación Local y las retribuciones de su personal, ya sea funcionario de carrera o personal laboral, sino que, además, esta Relación de Puestos regulará igualmente otros aspectos tan importantes como la provisión y selección de los puestos de trabajo, la movilidad, el sistema de incompatibilidades y desarrollo, en definitiva, de la carrera administrativa del personal al servicio de la Administración local.

2. Valorar la posibilidad de elaborar, y en su caso aprobar, un Plan de diagnóstico global de la situación de recursos humanos, considerando que la planificación es un instrumento esencial para cumplir con los principios de eficiencia que deben presidir toda política de recursos humanos.

.- Necesidad de aprobación de Oferta de Empleo Público, una vez aprobados los Presupuestos y decididas las plazas a incluir en la misma, entre las que deberán figurar las plazas de plantilla ocupadas por funcionarios interinos o personal laboral temporal, lo anterior, considerando que las corporaciones locales deben aprobar anualmente, a través del Presupuesto, las plantillas de todos los puestos de trabajo de funcionarios, personal laboral y eventual.

4. Instar a la convocatoria de procesos selectivos para cubrir las plazas vacantes incluidas en la Oferta Pública de Empleo, y que dichos procesos se planifiquen y efectúen con la agilidad necesaria para evitar disfunciones y acumulación con el desarrollo de otras ofertas anuales.

5. Promover medidas encaminadas a resolver la inestabilidad de los colectivos de interinos y contratados laborales temporales, mediante el aumento de la estabilidad en el empleo de los trabajadores de las Administraciones Públicas y con un control estricto de la temporalidad, a través de las correspondientes convocatorias periódicas de las pruebas selectivas para acceder con carácter permanente.

6. Aprobar, en su caso, normas de selección para cubrir vacantes temporales (interinos o laboral), siguiendo principios de igualdad, mérito y capacidad, así como publicidad, conforme el artículo 103.3. de la Constitución.

En estas normas y convocatorias para la selección del personal al servicio de las corporaciones locales, conforme a los criterios jurisprudenciales, sería procedente, no incluir la valoración como mérito del "tiempo en desempleo"; eliminar las entrevistas puntuables, incorporar pruebas prácticas y teóricas, ponderar los méritos baremables de forma que no supongan obstáculo a la participación de aspirantes sin servicios previos.

En definitiva, con estas medidas que hemos recomendado pretendemos impulsar las decisiones políticas y administrativas para contribuir a la mejora del funcionamiento de los servicios públicos locales, mediante el cumplimiento de lo previsto en el artículo 103 de la Constitución Española.

De estas consideraciones se dará traslado a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y Consejería de Gobernación, para su conocimiento y efectos oportunos, en orden a avanzar en la mejora de los servicios públicos locales, y en la efectividad de los derechos constitucionales en los municipios andaluces.

Agradecemos, en general la cooperación prestada por las corporaciones locales a las que nos hemos dirigido para obtener información y rogamos nos faciliten respuesta escrita a cada una de las recomendaciones, a la mayor brevedad posible, poniendo de manifiesto su aceptación o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas".

2.2.3 TASAS POR DERECHOS DE EXAMEN EN PRUEBAS SELECTIVAS

Damos cuenta de la resolución municipal finalmente adoptada por el Ayuntamiento de Palomares del Río (Sevilla), en relación con la **queja 00/3080**, sobre el importe de las Tasas por derechos de participación en pruebas selectivas, de la que hicimos reseña expresa en los Informes de 2000 (epígrafe 2.2.8.) y 2001 (epígrafe 2.2.4).

De la información municipal recibida resultó que las resoluciones formuladas por esta Institución fueron aceptadas, quedando pendiente de proponer al Pleno de la Corporación la modificación de la Ordenanza Fiscal en el sentido de establecer la exención de dichas tasas para las personas con discapacidad igual o superior al 33 por ciento, así como a las personas en desempleo inscritas como demandantes de empleo con una antelación mínima de un mes a la fecha de aprobación de las bases de las futuras convocatorias de procesos selectivos.

En consecuencia, dimos por concluidas las actuaciones, al aceptarse nuestras resoluciones.

Igualmente, debemos dar cuenta de la resolución definitiva adoptada por esta Institución en la **queja 00/2593**, incluida en el anterior Informe 2001 (epígrafe 2.2.4). De las actuaciones promovidas ante la Diputación Provincial de Córdoba, y en su caso, Patronato Provincial de Servicios Sociales, concluimos que de las Resoluciones de 6 de julio de 2001, del Defensor del Pueblo Andaluz, había sido aceptada únicamente la **Sugeren-****cia** formulada sobre modificación de la Ordenanza Reguladora de la Tasa por Derechos de Examen, estableciendo la exención para discapacitados y desempleados.

Considerando que, desde los órganos de gestión del citado Patronato Provincial se habían dado instrucciones para elevar al Consejo de Administración propuesta para que se regulase expresamente las exenciones de tasas por derechos de examen en los supuestos recomendados por esta Institución.

En cuanto a la **Recomendación** trasladada instando a dicho organismo provincial a la devolución de las tasas abonadas por los participantes en el proceso selectivo a que se refería el expediente, se fundamentaba por la Gerencia del Patronato que no procedía la pretensión del interesado ya que así se había resuelto por sentencia dictada por el Juzgado número 1 de la Sala de lo Contencioso Administrativo de Córdoba; argumento que en opinión de dicho organismo, validaba su forma de actuar.

Con la respuesta recibida, entendimos que se producía una discrepancia técnica en cuanto a la forma de afrontar la situación objeto de la **Recomendación** formulada, pues el citado Patronato Provincial carecía, en el momento de aprobación de las bases reguladoras del proceso selectivo, de norma habilitante para percibir dicha tasa: es decir, cuando se exigió la tasa, el organismo provincial no disponía de ordenanza al respecto.

En consecuencia, al no obtenerse una justificación adecuada para no aceptar la **Recomendación** formulada sobre la devolución de las tasas, procedimos a la inclusión del expediente de queja en el presente Informe Anual, ya que siendo posible una solución positiva y ésta no se ha conseguido.

2.2.4 LÍMITE DE EDAD PARA EL ACCESO A PUESTO DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

La **queja 02/394** fue promovida de oficio por esta Institución fundamentada en la información inicial facilitada por un ciudadano andaluz, y posteriormente ratificada por la publicación insertada en el *Boletín Oficial de la provincia de Málaga*, número 13 de fecha 21 de enero de 2002, por la que tuvimos conocimiento de la convocatoria y bases generales que habrían de regir la provisión de las plazas vacantes de personal laboral de la Gerencia Municipal de Urbanismo, Obras e Infraestructuras del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, incorporadas a la Oferta de Empleo Público correspondiente a los años 1999 y 2001.

Entre los requisitos exigidos a los candidatos/as para ser admitido/a a la realización de dichas pruebas, se incluía el de limitar la edad de los/as participantes en *“no exceder de la edad en que falten menos de diez años para la jubilación forzosa por razón de edad”*.

En relación con esta limitación de edad, efectuamos las siguientes consideraciones.

PRIMERO. El Tribunal Constitucional ha mantenido que la igualdad en el acceso a la función pública que exige el artículo 23.2 ha

de predicarse únicamente de las condiciones establecidas para el acceso a cada cargo o función, en términos generales y abstractos y no mediante referencias, individualizadas y concretas, no pudiéndose exigir para tal acceso requisito o condición alguna que no sea referible a los indicados conceptos de mérito y capacidad, mas teniendo tanto el legislador como la Administración un amplio margen de libertad para dotar de contenido concreto en cada caso a conceptos indeterminados como los de mérito y capacidad.

SEGUNDO. Aplicando tan significada doctrina, se llega a la conclusión de que el cuestionado requisito impuesto por la Gerencia Municipal de Urbanismo, Obras e Infraestructura del Excmo. Ayuntamiento de Málaga resultaría nulo al no aparecer justificación de la desigualdad que pudiera excluirle del artículo 14 de la Constitución. En efecto, no cabe justificarlo en carecer de antecedentes de cotización a la Seguridad Social que permita alcanzar la jubilación en la misma al cumplir los sesenta y cinco años, cuando esta es una circunstancia secundaria, de futuro, que en todo caso debe ceder ante el derecho al trabajo constitucionalmente reconocido, sin perjuicio de que los aspirantes/as al cumplir los 65 años devenguen o no una prestación.

TERCERO. Cuestión distinta sería que para determinados puestos de trabajo en la Administración Pública esté justificado limitar la edad de acceso (caso de los Policías Locales), pues, como se deduce de la sentencia del Tribunal Supremo de 29 de noviembre de 1992, a la vista de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional no habría infracción de los artículos 14 y 23.2 de la Constitución Española en la exigencia de una determinada edad para acceder a ciertos puestos de trabajo.

CUARTO. La convocatoria que aquí se cuestiona no incluye plaza alguna en la que por las funciones y/o características específicas de las mismas, se requiera una determinada edad para su desempeño o ejercicio.

QUINTO. Además, la aplicación generalizada del límite de edad en las convocatorias de acceso a la función pública local es susceptible de producir resultados injustos y perjudiciales para los ciudadanos, así como dudosamente compatible con la doctrina constitucional sobre acceso a la función pública.

Así, la limitación por edad establecida por la Gerencia Municipal para el acceso a las plazas incluidas en la convocatoria que fue objeto de la queja estaría fundamentada en disposiciones vigentes en materia de régimen local cuya constitucionalidad se cuestionó por esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, pues el establecimiento de un límite general como el que nos ocupa supone una discriminación por razón de edad, proscrita por el artículo 14 de la Constitución Española, y una limitación injustificada del acceso a funciones y cargos públicos.

Por cuanto antecede, consideramos inconstitucional dicha exigencia (límite de edad) por vulnerarse el artículo 23 del texto constitucional, entendiéndose que la misma no debe tenerse en cuenta en

las bases de las convocatorias de acceso a la función pública y por tanto no existe límite máximo salvo la edad de jubilación (65 años) y las excepciones antes apuntadas para el desempeño de funciones de determinados cuerpos funcionariales y/o laborales

En vista de tales hechos, promovimos la indicada actuación de oficio ante la Gerencia Municipal de Urbanismo del Ayuntamiento de Málaga, y comoquiera que la convocatoria y las bases reguladoras de este proceso selectivo eran públicas y el plazo de presentación de solicitudes por parte de los interesados/as se encontraba abierto en aquel momento, procedimos a formular a la Presidencia del organismo **Recomendación** en el sentido que *“promoviera con carácter urgente la modificación del requisito de edad –en cuanto al límite establecido– en la convocatoria para la provisión de las plazas vacantes en la plantilla de personal laboral, publicada en el BOP de Málaga número 13 de fecha 21 de enero de 2002, adoptándose el oportuno acuerdo por el órgano competente en cuanto no debería tenerse en cuenta el mismo en las bases reguladoras de dicha convocatoria”*.

Al mismo tiempo elevamos a la consideración del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales la necesidad de que promoviese las actuaciones oportunas ante el Ministerio de Administraciones Públicas al objeto de derogar el reiterado precepto 135 b) del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, por su inconstitucionalidad al vulnerarse el artículo 23 del texto constitucional.

Puntualmente recibimos contestación por parte del Ayuntamiento de Málaga en la que se aceptaba la Resolución formulada por esta Institución.

Igualmente, cuando redactamos este Informe se ha recibido contestación del Defensor del Pueblo Estatal en la que se nos informa sobre las últimas actuaciones realizadas y la respuesta del citado Ministerio.

En este sentido, el propio Ministerio considera *“(…) que en la actualidad este requisito debe entenderse como no aplicable por las corporaciones locales, ya que, el plazo de los diez años fijado en dicho artículo respondía a la exigencia de que los funcionarios locales, integrados en aquel momento en la MUNPAL, debían cotizar al menos tres trienios para devengar derechos pasivos, siendo que ahora los funcionarios de Administración local se encuentran encuadrados en el Régimen General de la Seguridad Social, en virtud del Real Decreto 480/1993, de 2 de abril, y por ello, el requisito de que falten menos de diez años para alcanzar la jubilación forzosa ha dejado de tener virtualidad alguna, ya que en el Régimen General de la Seguridad Social se exige una cotización mínima de quince años”*.

El mismo informe reseña que por parte ministerial *“(…) no existe obstáculo para aceptar la recomendación formulada*

de realizar cuantas actuaciones resulten oportunas para proceder a la modificación del artículo 135 b) del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril,....derogando expresamente el citado requisito de edad”.

Concluía el informe significando que, por razones de fechas dicha modificación no había podido ser incluida en la Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social que sí había introducido otras modificaciones del citado Real Decreto Legislativo, y dado que no se conocían datos que permitieran deducir que se fuera a aprobar próximamente el Estatuto Básico de la Función Pública, por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales se había instado nuevamente al Ministerio de Administraciones Públicas en el sentido que, hasta tanto se promulgara la nueva Ley, no se debería demorar más la adopción de algún otro tipo de solución a este problema, dado que muchas de las más de 8.000 entidades locales existentes, siguen considerando formalmente aplicable dicho requisito.

2.2.5 DENUNCIAS DE EMPLEADOS MUNICIPALES POR POSIBLE “ACOSO LABORAL”

En la **queja 02/251**, **queja 02/570** y **queja 02/571**, los/as interesados/as, en sus escritos denunciaban los presuntos incumplimientos que se venían produciendo por la Delegación de Interior y por la Delegación de Urbanismo del Ayuntamiento de Écija (Sevilla), respecto a lo acordado en el Reglamento de Funcionarios y en la **queja 02/579** en el convenio laboral; sobre las condiciones de trabajo más esenciales, con motivo de reestructuraciones organizativas en las Delegaciones municipales.

Estas actuaciones, según reclamaron los/as propios/as interesados/as como todos/as los/as representantes sindicales en el Ayuntamiento, se vienen llevando a cabo sin conocimiento previo del personal funcionario afectado y representantes, pese a que implican desplazamientos de puestos de trabajo, apartándoseles de sus anteriores funciones sin causa objetiva ni motivada; manteniendo una situación de no asignación de tareas o funciones durante mucho tiempo (algunos/as desde los meses de verano de 2000).

Asimismo, aportaron documentación acreditativa de estar en tratamiento médico como consecuencia de la larga situación padecida.

Trasladada la información municipal recibida a los interesados, estos nos comunicaron que la situación laboral se encontraba normalizada en cuanto a la prestación de funciones, pero no así en el ejercicio de derechos tales como permisos por asuntos propios o acceso a cursos de formación, pues se les han denegado sin motivación; además mantenían que fueron privados de funciones durante varios meses, sufriendo un “aisla-

miento laboral”, afectando negativamente a varios derechos constitucionales que entendían conculcados.

Hay que significar que en esta Institución mantuvimos entrevistas con personas afectadas por los hechos anteriores y con los representantes sindicales.

En este asunto efectuamos dos valoraciones:

– En el ámbito normativo aplicable por el Ayuntamiento, no existía una tipificación específica de la conducta del acoso laboral, aunque algunas previsiones del Reglamento del Personal Funcionario del Ayuntamiento de Écija, en el artículo 36 sobre “Derechos al Cargo” y en el artículo 37 “Derecho a la Información”, podían ser aplicables ante estas prácticas del *mobbing*, referido a una violencia psicológica en los ambientes de trabajo.

– El artículo 8.4 del repetido Reglamento determina la procedencia de la consulta a los representantes sindicales cuando las decisiones municipales en materia de organización «...puedan tener repercusión sobre las condiciones de trabajo de los funcionarios públicos...».

Asimismo, trasladamos a la Alcaldía varias consideraciones generales para que se tuvieran en cuenta, en el consecuente proceso de toma de decisiones futuras, que reseñamos a continuación:

– Se describe la práctica del fenómeno *mobbing*, en su terminología anglosajona, como una conducta hostil o intimidatoria que se practica contra las personas en el ámbito laboral desde una posición jerárquica superior o desde un grupo de iguales hacia los que este mantiene una subordinación de hecho.

– En todos los casos, las conductas denunciadas se manifiestan de modo reiterativo, durante más de un año, y se acompañan como elementos de justificación, documentos relativos a órdenes de trabajo inadecuadas o imputaciones de infracciones laborales sin fundamento.

– Además, los trabajadores y trabajadoras afectados, alegan bajas laborales, por depresión y angustia, como consecuencia de la larga situación de acoso laboral.

– En algunos casos, el conflicto generado, ha terminado en un despido laboral, con las consiguientes secuelas en el estado de salud y socioeconómico.

– Las consecuencias de estas prácticas inciden negativamente, no solo a los trabajadores sino a su entorno laboral; a sus compañeros de trabajo, su familia y a la propia Administración o empresa en la que trabajan.

– Por tanto, se tratan de conductas que modifican las condiciones de trabajo, discriminando o postergando al trabajador, y suponen una violación de las normas laborales, tanto las recogidas en el Estatuto de los Trabajadores o Ley de Función Pública, como en los convenios colectivos o acuerdos de condiciones de trabajo del personal de la Administración.

Pues bien, desde la perspectiva de la supervisión a la Administración que corresponden al Defensor del Pueblo Andaluz, el

acoso moral implica una violación de los derechos fundamentales de la persona en cuanto trabajador, y, por ello, de principios y preceptos relevantes de nuestra Constitución: la dignidad de la persona (art. 10), la igualdad ante la ley y la no discriminación (art. 14), el derecho a la integridad personal (art. 15), el derecho al trabajo (art. 35), el derecho a la salud (art. 43).

En nuestra legislación laboral no está contemplado directamente el acoso moral como práctica prohibida a no ser discriminado o derecho a una ocupación efectiva y ajustada a la categoría laboral, ni hay instrumentos legales verdaderamente eficaces para combatirlo. De ahí la necesidad de modificar importantes normas laborales: El Estatuto de los Trabajadores, la Ley de Procedimiento Laboral, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, la Ley de Funcionarios Civiles del Estado y la Ley 30/1984, de Medidas de Reforma de la Función Pública.

Las medidas de índole legislativa deberían abarcar, desde la tipificación expresa de estas conductas en las normas administrativas y laborales correspondientes, hasta los acuerdos resultantes de la negociación colectiva en los diversos ámbitos, a la valoración como riesgo laboral a fin de que puedan establecerse y adoptarse las medidas preventivas correspondientes.

Todo ello, compatibilizando las medidas que protejan a los funcionarios de estas posibles situaciones de acoso moral, con las cautelas necesarias que permitan constatar la realidad de estas prácticas abusivas, a fin de evitar generalizaciones en la invocación injustificada de este motivo que pudiera terminar afectando al eficaz funcionamiento de un servicio público.

En el supuesto examinado en las quejas, las resoluciones del Delegado de Urbanismo de fecha 5 de marzo de 2001, sobre traslados de los afectados; se motivan en “... *la reorganización del Área de Urbanismo de Excmo. Ayuntamiento de Écija*”; pero las irregularidades denunciadas se refieren a un periodo anterior, de julio del año 2000 hasta esa fecha de 5 marzo de 2001; situación que puede tener una entidad suficiente para, que caso de no justificarse el traslado simultáneo o, al menos, en un tiempo prudencial con el resto del personal a las nuevas dependencias del Área de Urbanismo en la Alcarrachela, considerar que se estaría limitando el ejercicio del derecho al cargo reconocido en el artículo 63.2 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado (LFCE), y en el propio artículo 36 del Reglamento de Funcionarios del Ayuntamiento, como derecho a desempeñar las funciones correspondientes, que deben conocer los funcionarios en base a los artículos 64 de la citada LFCE y artículo 37 del repetido Reglamento municipal.

En relación con lo anterior, significar que la potestad de autoorganización de los servicios que corresponde a la Administración responde a un fin último, que no es otro que garantizar las necesidades y el buen funcionamiento del servicio; pero tiene como límite la “desviación de poder”, definida como “el

ejercicio de potestades administrativas para fines distintos de los fijados por el ordenamiento jurídico”.

Además, estimamos que se podrían evitar, en lo sucesivo, situaciones anómalas como las denunciadas con motivo de reestructuraciones organizativas municipales, dando participación efectiva a la Junta de Personal en estos procesos.

Por tanto, concluimos que las decisiones administrativas de mantener a los funcionarios en otras dependencias administrativas distintas a las de sus compañeros, sin asignación de funciones que correspondían a su cuerpo o escala de pertenencia y puesto de trabajo de destino, implicaría una arbitrariedad, si carece de justificación objetiva y razonable; condición esta última que no apreciábamos en la información municipal recibida y en lo manifestado por los representantes sindicales.

En base a lo anterior, formulamos al Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Écija (Sevilla) **Sugerencia** para que *“promoviese en el marco de la negociación y determinación de las condiciones de trabajo con los representantes del personal funcionario municipal, conforme a las previsiones de la Ley 9/1987, de 12 de junio, la introducción en el Reglamento del personal funcionario de ese Ayuntamiento, de cláusulas anti-mobbing y la tipificación del acoso psicológico, en el trabajo como infracción disciplinaria, así como las medidas necesarias para garantizar la efectividad de las técnicas de tutela ya existentes o incorporar nuevas, entre la que la prevención debe ser primordial.*

En relación con lo anterior, entendemos que debe ser la Junta de Personal el órgano que asuma las funciones de prevención de riesgos laborales conforme prevé el propio artículo 65 del Reglamento del Personal Funcionario del Excmo. Ayuntamiento de Écija”.

Posteriormente, en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz, el día 23 de octubre de 2002, se reunieron el Defensor, el Concejal Delegado de Interior, la Directora del Área de Interior y el Asesor Jurídico del Ayuntamiento de Écija, así como el Asesor de Área, para tratar sobre las quejas planteadas por diversos trabajadores y personal funcionario de la citada Corporación Municipal.

Por parte de los representantes municipales se hizo entrega de diversa documentación (convenio del personal laboral, reglamento de personal funcionario, convenios reubicación del personal afectado en otros servicios municipales y varias sentencias sobre nombramientos provisionales de personal municipal, así como de la disponibilidad de los Policía Locales). Asimismo, a requerimiento de este Comisionado, manifestaron que enviarían el resto de la información solicitada en las quejas, así como respuesta a las Resoluciones formuladas.

Como quiera que no se recibía contestación sobre las actuaciones realizadas con motivo de la **Sugerencia** mencionada, y su aceptación o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla, reiteramos a la primera autoridad municipal dicha

contestación; sin embargo, pese a los escritos y contactos telefónicos con el asesor jurídico municipal que asistió a la reunión celebrada en la Institución el pasado 23 de octubre de 2002, ninguna respuesta hemos obtenido, sobre las medidas concretas, cuya promoción se sugieren, ni en sentido positivo ni su rechazo con fundamentación de los motivos, como se esperaba de lo concluido en la repetida reunión.

No obstante, hemos insistido, ante la Alcaldía significándole que, sin perjuicio de que consideramos que; aunque en el fondo del asunto subyacen conflictos laborales con personal funcionario y laboral, algunos residenciados en vía jurisdiccional; no es óbice, para que esa Alcaldía acepte plenamente nuestra intervención, ya suministrando la información imprescindible para ejercer nuestras funciones de defensa de los derechos constitucionales, o ya respondiendo a las **Sugerencias** formuladas, como medio para resolver estos conflictos laborales, que afectan, en última instancia, a los principios que deben informar las actuaciones de las Administraciones Públicas según el artículo 103.1 de la Constitución.

Estamos a la espera de mantener reunión definitiva donde se entregará la respuesta y documentación correspondiente.

2.2.6 PROCEDIMIENTOS SELECTIVOS DE ACCESO A LA FUNCIÓN PÚBLICA LOCAL. ACCESO A LOS EXPEDIENTES, EJERCICIOS, BAREMACIÓN, ETC.

El interesado de la **queja 01/2613** denunciaba presuntas irregularidades en el proceso selectivo para cubrir plaza de Auxiliar Administrativo en el Ayuntamiento de Cártama (Málaga), turno de discapacitados; de la tramitación del expediente en la que debimos reiterar a la Administración municipal el envío del informe requerido porque demoraba su remisión, concluimos nuestras actuaciones al no formular alegaciones el interesado y no encontrándose fundamentos más que para el archivo del expediente.

La **queja 01/2807** fue admitida a trámite ante el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz) con objeto de que se contestara por el mismo la petición formulada por el interesado sobre los motivos por los que fue declarado no apto en las pruebas de acceso al cuerpo de la Policía Local.

Una sección sindical del Ayuntamiento de Cádiz, presentó la **queja 01/3413**, en relación con las normas para la contratación de personal laboral temporal para la central del 092 de la Policía Local, ante la posible usurpación de funciones por parte del personal seleccionado al realizar funciones que hasta la fecha entendían eran funciones encomendadas a los agentes de la Policía Local.

De la información recaba del Ayuntamiento estimamos oportuno trasladar a la representación sindical las siguientes consideraciones:

“1. En principio, entendemos que el catálogo de derechos y deberes que componen la relación laboral básica de los trabajadores al servicio de las Administraciones Públicas no dista mucho del de los funcionarios públicos.

2. Respecto a la creación de plaza de personal laboral, o de modificación de plaza/puesto de trabajo que desempeña personal funcionario para ser ocupado por personal laboral, debemos significar que la creación/modificación de las plazas y la plantilla corresponde a la potestad de autoorganización atribuida a todas las Administraciones Públicas; en el caso de un Ayuntamiento esta competencia corresponde al Pleno Corporativo. Por otra parte, el personal laboral contratado en la central 092, y por las funciones enumeradas en el informe municipal recibido, se desprende que no realizarán función pública que implique el ejercicio de autoridad, cuyo cumplimiento queda reservado exclusivamente al personal sujeto al Estatuto Funcionarial.

3. Entre los deberes de los trabajadores en régimen laboral es necesario señalar que rigen, de un lado, las regulaciones generales del Estatuto de los Trabajadores, básicamente las que dan lugar al despido disciplinario según el artículo 54 del mismo y, en general, las que se contienen en el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, que aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social; y por otro lado, las que derivan de los convenios colectivos y de las normas generales de función pública y que tienen por objeto esencialmente la fijación de deberes específicos tales como el acatamiento a la Constitución, el deber de obediencia específico, el deber de colaboración, el sigilo profesional —reforzado aquí con la posibilidad de incurrir en delitos específicos que el Código Penal prevé para los funcionarios en el ejercicio de sus cargos—, y la aplicación del régimen de incompatibilidades de carácter general.

4. La concreción de los derechos y deberes del personal laboral al servicio de la Administración Pública es una adición de las normas estrictamente laborales —tanto en las establecidas en el propio Estatuto de los Trabajadores como en las normas laborales estrictas— y las que, procedentes de la función pública general, se les aplica en razón a que, por su ámbito de aplicación, obligan a todo el personal que preste servicios a la Administración Pública, con independencia de la naturaleza de su régimen jurídico.

5. El deber de sigilo profesional puede considerarse como básico para todo empleado público —dentro de la relación laboral-funcionarial— ya que el ejercicio de funciones públicas puede permitir el acceso a la denominada «información privilegiada».

Este deber de sigilo o secreto profesional es, en puridad, un deber de contenido no homogéneo susceptible de graduación

en su punición en función de la importancia que al Ayuntamiento de Cádiz le merezca la información en cuestión.

6. Los datos del padrón de habitantes y de otros registros públicos, sean municipales o no, son confidenciales y el acceso a los mismos se rige por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en su redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común”.

En consecuencia, a nuestro entender, no consideramos la existencia de irregularidad en la actuación municipal denunciada, y no podemos podíamos compartir la argumentación sindical sobre la posible vulneración de derechos fundamentales e invasión de la intimidad de las personas por el hecho de que el personal destinado en un servicio público —central del 092 de la Policía Local— se encontrara vinculado jurídicamente, en este caso, con el Ayuntamiento de Cádiz, por una relación de servicios sometida al derecho laboral.

No obstante, aprovechamos la ocasión para significar a la Alcaldía la necesidad de que se adoptaran las medidas organizativas que permitieran el adecuado control y supervisión necesarios, para garantizar que el acceso y correcta utilización de los datos confidenciales del padrón de habitantes y de otros registros públicos, fueran municipales o no, se efectuara conforme se establece en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en su redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En todo caso, comprendíamos la preocupación de la Sección Sindical por el asunto planteado y, por ello, le instábamos a que en el supuesto de que tuviese conocimiento de que el personal destinado en el Servicio de la central 092 de la Policía Local, violase el secreto profesional o faltara al debido sigilo profesional respecto a los asuntos que conocieran por razón de su cargo, podrían presentar la correspondiente denuncia ante las autoridades municipales, y en su caso, ante los Tribunales de Justicia.

En las siguientes quejas que se indican, se planteaban cuestiones sobre los procesos selectivos convocados por Ayuntamientos andaluces para cubrir con carácter definitivo plazas de funcionarios y/o laborales.

La **queja 01/3837** fue presentada por el colectivo de vigilantes de playa del Ayuntamiento de Málaga solicitando la mediación de la Institución para resolver el conflicto sobre el periodo de contratación como trabajadores fijos discontinuos. De la tramitación del expediente pudimos confirmar que no existía acuerdo municipal respecto al periodo de contratación mínimo

de dichos trabajadores; únicamente se constató que del acuerdo plenario de 26 de octubre de 2001 se desprendería que el anterior acuerdo de 21 de septiembre de 1998 se refería exclusivamente al mandato del Pleno a la Comisión de Organización, Economía, Hacienda y Personal para que en el plazo máximo de tres meses propusiera al Pleno las medidas necesarias para, entre otras, la ampliación de periodo de trabajo de dicho colectivo hasta un máximo de 6 meses al año.

En consecuencia, con este acuerdo, no podía afirmarse que el periodo de contratación mínimo del personal de vigilantes de playa fuera de 6 meses. No obstante, sí se observó el incumplimiento por dicha Comisión del acuerdo plenario citado. Y, en este sentido, se significó a la Alcaldía la necesidad que, como máxima autoridad municipal, promoviera las actuaciones necesarias para que por dicha Comisión se elevase a conocimiento del Pleno de la Corporación la propuesta que considerase oportuna, en cumplimiento del acuerdo plenario de 21 de septiembre de 1998, y en todo caso, atendiendo a las necesidades del servicio que presta el colectivo de vigilantes de playa.

En la **queja 01/4166** se denunciaba la posible actuación irregular del Ayuntamiento de Coria del Río (Sevilla) en el proceso selectivo para la contratación de un delineante, en relación con la exclusión de un candidato por presunta causa de incompatibilidad. Sin perjuicio de que tras el estudio de la información municipal se pudiera concluir sobre la no existencia de actuación irregular en el proceso, sí consideramos la necesidad —y así se lo trasladamos a las autoridades locales— de que en las bases de convocatorias que se efectúen para cubrir puestos de trabajo en dicho Ayuntamiento, se precise, con suficiente claridad, las causas de posibles incompatibilidades para ocupar, en su caso, el(los) puesto(s) ofertado(s), y evitar con ello, situaciones como la acaecida en este expediente de queja, en la que consideramos que el interesado podría haber sido excluido indebidamente de la relación de admitidos

En este caso, le significamos que la supuesta situación de incompatibilidad que pudiera argumentarse por la Administración, debe estar referida al momento de la toma de posesión del candidato seleccionado; y será éste a quién corresponde optar por uno u otro puesto de trabajo, en su caso.

Finalmente, el Ayuntamiento resolvió dejar sin efectos la convocatoria efectuada por “pérdida sobrevenida del objeto”, al incorporarse al puesto de trabajo ofertado el funcionario titular del mismo.

La **queja 02/422**, fue presentada por varios participantes del proceso selectivo realizado por el Ayuntamiento de Sevilla para cubrir plazas de auxiliares administrativos, en relación con la actuación del Tribunal Calificador que en el ejercicio práctico de informática, no se había preservado la identidad de los/as participantes en el mismo y, en definitiva, por la falta de la adopción de medidas que hubiesen salvaguardado la identidad

del/a participante, como exigían las normas reguladoras de la función pública, y garantizar con ello, el principio constitucional de igualdad en el acceso a los empleos públicos, por lo que procedería —según el *petitum* de la queja— promover las actuaciones oportunas para anular dicho ejercicio y su repetición.

Del pormenorizado y detallado informe municipal recibido entendimos que no existió irregularidad alguna en la actuación municipal en el proceso selectivo a que se refiere la queja, ya que se garantizó el anonimato de los opositores en las pruebas celebradas, el desarrollo de las pruebas y los criterios de calificación fue correcto y no ocurrió actuación administrativa arbitraria.

El Tribunal Calificador utilizó todos los medios materiales y personales de la mejor manera posible garantizando el principio de igualdad en las pruebas, y se evitó la filtración y comunicación entre los opositores de los exámenes.

A todos los opositores que lo solicitaron se les enseñó en presencia del tribunal el ejercicio realizado, así como los criterios de corrección fueron fijados y acordados por el Tribunal antes de proceder a la corrección de los ejercicios.

Un Sindicato con representación en el Cuerpo de la Policía Local y de Bomberos en Andalucía presentó la **queja 02/868** sobre presunta vulneración de las disposiciones legales vigentes, por parte del Ayuntamiento de Cádiz, en las bases reguladoras del proceso selectivo de 4 Guardas-Vigilantes del Área de la Policía Local, por exigir experiencia en Cuerpos de Seguridad Pública, requisito que sería insalvable para aquellos que no presten o hayan prestado servicios en dichos Cuerpos, vulnerando con ello, según el interesado, el principio de igualdad en que debe basarse el acceso a la función pública.

De la tramitación del expediente consideramos que la actuación municipal fue ajustada a la legalidad, en cuanto al fondo del asunto.

No obstante, pese a que en consecuencia, archivamos la queja, formulamos observación al citado Ayuntamiento en el sentido que las peticiones de los interesados/as han de ser resueltas expresamente, según preceptúa el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Lo anterior, por cuanto que del informe recibido resultaba que se había dado respuesta expresa a la petición presentada por la representación sindical; indicando a las autoridades municipales que debería haber dado cumplimiento a aquella obligación.

Los interesados de la **queja 02/942** y **queja 02/1006**, manifestaban respectivamente, un posible trato discriminatorio que decían haber recibido por el Tribunal Calificador de la convocatoria de acceso al Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Sevilla, y expresaba su disconformidad con la puntuación otorgada en la bolsa de trabajo constituida por el Ayuntamiento de Córdoba.

La cuestión de fondo del asunto planteado en estas quejas se concretaba en la denominada discrecionalidad técnica de los tribunales o comisiones de selección constituidos para la selección de personal para cubrir puestos de trabajo (con carácter definitivo o temporal) en las Administraciones Públicas.

En este sentido, significábamos a los interesados que dichas Comisiones gozan de autonomía subjetiva y discrecionalidad técnica en sus juicios sobre la capacidad y preparación de los participantes, que no consienten objeción, contradicción o revisión por parte de la Administración llamada a aprobar su propuesta ni por la jurisdicción contenciosa, entre otras; por el contrario, en todo caso, dichos órganos están sujetos procedimentalmente a las exigencias del expediente administrativo del procedimiento selectivo en garantía de los principios constitucionales de legalidad y seguridad jurídica de los participantes en el mismo, y en cuanto al fondo están obligados a manifestarse siempre y únicamente en relación con los criterios objetivos al servicio de los principios de mérito y capacidad (sentencia del Tribunal Supremo de 2 de noviembre de 1990).

Desde esta Institución, se les comunicó que nunca se había entrado en la valoración sobre los criterios aplicados por las Comisiones de Selección para medir la capacidad y aptitud de los aspirantes, entre otras cuestiones, por carecer de medios para ello.

Por otra parte, las Comisiones de Selección deben contestar todas y cada una de las peticiones y/o reclamaciones que les sean formuladas por los participantes en los procesos selectivos y, en su caso, deberán facilitar el acceso de los mismos a su propio expediente (ejercicios realizados, méritos baremados, conocer las respuestas acertadas y errores cometidos, etc.).

La revisión de un ejercicio o el acceso a documentos elaborados por los participantes o que hacen referencia a ellos, constituye un derecho y no una concesión graciosa; por tanto, no puede la Administración, ni un Tribunal Calificador o una Comisión de Selección negarse a mostrar un ejercicio o examen escrito, realizado por el aspirante en una prueba selectiva.

Esta revisión entendemos contribuye a garantizar la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad que establece la Constitución en sus artículos 23.2 y 103.3.

Asimismo, debimos recordar que el artículo 105 *b*) de la Constitución garantiza el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo a los que afectan a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la integridad de las personas, lo que no es el caso que nos ocupa; este derecho ha sido regulado en el artículo 37 de la Ley 30/92, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En todo caso, la denegación debe ser motivada, de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54.1 *a*) y el apartado 4 del repetido artículo 37 de la Ley 30/92.

En ambos casos, concluimos considerando que no existía actuación de la Administración que supusiera infracción de la lega-

lidad ordinaria ni de los preceptos constitucionales que legitime nuestra intervención a la luz de lo dispuesto en el artículo 54 de la Constitución Española y de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, por la que nos regimos.

2.2.7 TRASLADO DE PUESTO DE TRABAJO

Por la **queja 01/3294** tuvimos conocimiento de la resolución adoptada por el Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Sevilla, sobre el traslado de un funcionario desde los servicios centrales (donde venía desempeñando sus funciones) a otras dependencias del mismo Instituto en otra zona de la ciudad.

Del estudio de las alegaciones aportadas por el interesado a la información municipal que se remitió, resultó que dicho traslado fue debido a *“razones de optimización de los recursos mediante la redistribución de efectivos que redundan en un mejor cumplimiento de objetivos del servicio”*, siendo además, según dicha información, una forma de organización *“habitual en el Instituto de Deportes dado que el mismo se compone de diversos centros de trabajo distribuidos por todo el término municipal de Sevilla...”*

Sin perjuicio de las razones argumentadas por la Administración municipal sobre los motivos del traslado ordenado, sí pudimos constatar que faltó la necesaria previsión para que, al incorporarse al nuevo centro de trabajo, el funcionario trasladado dispusiese de los medios materiales para el desarrollo de sus nuevas funciones que, igualmente, debieron indicárseles por sus respectivos jefes.

En cualquier caso, dichas deficiencias (medios y funciones) asignadas quedaron posteriormente subsanados.

Nuestra valoración fue que, en puridad, en el traslado ordenado por el Instituto de Deportes no se había producido más que un traslado físico en cuanto la nueva ubicación del puesto de trabajo desempeñado por el funcionario, no existiendo cambio alguno en cuanto al puesto (funciones). Así, admitiendo que estamos ante una potestad de autoorganización como había reseñado el informe municipal, de amplio componente discrecional ciertamente, entendimos que la decisión no precisaba obligatoriamente la adopción de previo expediente, salvo que el traslado cuestionado hubiese supuesto una *“remoción”* encubierta, que no fue el caso.

En consecuencia, procedimos a concluir nuestras actuaciones al no observar actuación alguna de la Administración que implicase infracción del ordenamiento jurídico o una actuación ilegítima que impidiera o menoscabara el ejercicio de un derecho o legitimara continuar las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, ya que la mera disconformidad o desacuerdo

con una resolución administrativa, o con los criterios de organización y funcionamiento de los servicios públicos, no puede, por sí sola, motivar nuestra actuación.

En todo caso, comunicamos a los responsables del organismo municipal la necesidad de adoptar las medidas oportunas para que situaciones como la denunciada no volvieran a producirse, de forma que, cualquier funcionario o trabajador municipal, una vez incorporado a su puesto de trabajo disponga de los medios materiales para el desempeño de las funciones que, en todo caso, deberán serle comunicada, al menos, por su jefe inmediato.

2.2.8 BOLSAS DE TRABAJO: SU CONSTITUCIÓN Y APLICACIÓN RIGUROSA

La **queja 01/4272** fue presentada por varias interesadas, integrantes de la Bolsa de Trabajo de la Diputación Provincial de Sevilla, por la actuación de este organismo de incorporar con carácter preferente a dicha bolsa a varias trabajadoras fijas y discontinuas procedentes de un centro de trabajo del organismo provincial, cuyos contratos fueron suspendidos mediante expediente de regulación por causas técnicas.

Con motivo de la tramitación de dicho expediente, se solicitó informe al Sr. Diputado del Área de Recursos Humanos que fue debidamente cumplimentado, y del que se dio oportuno traslado a las interesadas para que formularan las alegaciones que estimaran convenientes.

Del estudio de dicha información, así como de las alegaciones aportadas por las interesadas, se confirmó efectivamente los hechos denunciados por las mismas; por la Comisión Paritaria de Contratación se acordó la inclusión en lugares preferentes de la Bolsa de Empleo abierta en la Corporación Provincial, en las categorías profesionales de las trabajadoras afectadas por la suspensión, por delante de otras aspirantes que ya figuraban.

A la vista de lo actuado formulamos al Diputado del Área de Recursos Humanos del Organismo Provincial **Recordatorio** de deberes legales y **Recomendación** *“para que promoviese ante la Mesa Paritaria de Contratación, y en su caso, ante la Comisión Paritaria de Vigilancia, Seguimiento e Interpretación del Convenio Colectivo, la reparación de los perjuicios causados a las promotoras de esta queja, procediéndose a su contratación en las plazas vacantes que les correspondan, con derecho igualmente a ser indemnizadas/os en las cuantías correspondientes a los salarios que se hubieran devenido de haber sido contratados/as los/as integrantes de la Bolsa por su orden preestablecido; o bien por haberse demorado su incorporación a la vacante.*

Lo anterior, considerando que la actuación de la Administración, previa al vínculo laboral con el trabajador/a,

predomina en ella el carácter de poder público, pues está obligada a seguir lo dispuesto en los artículos 18 y 19 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto”.

Igualmente se formuló al Diputado responsable de Recursos Humanos **Recordatorio** del deber legal y **Recomendación**, concretada *“en la necesidad de contestar, expresamente el escrito presentado por las interesadas, con fecha 7 de noviembre de 2001, denunciando la incorporación irregular de las trabajadoras de la Residencia a la Bolsa de Trabajo y solicitando la nulidad de dicha actuación y de los contratos formalizados”.*

Con fecha 13 de agosto de 2002, se recibió contestación del Jefe del Servicio de Personal del organismo provincial, del que se desprendía la no aceptación de las Resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo Andaluz, y ninguna información sobre la petición de las interesadas.

A la vista de dicha respuesta, que no compartíamos se puso en conocimiento del Presidente, en su calidad de máxima autoridad del organismo afectado, las actuaciones seguidas en el expediente de queja y las Resoluciones formuladas.

Esperando que por la Presidencia se reconsideraran las Resoluciones formuladas por esta Institución, al no existir causa legal alguna que justificara la incorporación de las trabajadoras a lugares preferentes de la Bolsa de Empleo, y que *“la problemática de desempleo que ocasionó el expediente de regulación de empleo y que afectó sensiblemente a las trabajadoras...”* (sic), no justificaba el incumplimiento del convenio vigente y la regulación específica de la Bolsa de Empleo.

Como quiera que no se había recibido contestación, sobre las actuaciones realizadas con motivo de las Resoluciones mencionadas, se elevó a la Presidencia, estando pendientes de la respuesta preceptiva.

En la **queja 02/409** la interesada fue la coordinadora de trabajadores contratados de la Diputación Provincial de Granada, expresando su disconformidad con los criterios establecidos para la constitución de las bolsas de trabajo del organismo provincial.

De la información facilitada por el organismo provincial, y en concreto en cuanto a los criterios de constitución de las bolsas de trabajo, entendimos que no existía irregularidad alguna en cuanto a no considerar como mérito baremable los servicios prestados; por otra parte, consideramos bastante acertado la constitución de estas bolsas con el personal participante en el último proceso selectivo, siempre y cuando, este proceso, se hubiere regido por el principio de igualdad de trato referido a todos los ciudadanos, concretándose esa igualdad de trato en la exigencia y objetividad de las decisiones, de conformidad con los principios de mérito y capacidad establecidos, en los artículos 23 y 103 de nuestra Constitución.

En todo caso, concluimos que las especiales características de la Administración Pública y sobre todo, su sometimiento a

un status en el que la imparcialidad y el servicio al interés general son ejes centrales de su funcionamiento, justifica que su personal sea seleccionado mediante procedimientos que aseguren el cumplimiento de los principios de mérito y capacidad y la publicidad de sus actuaciones como elemento de garantía del sistema, que debe imperar en un Estado de Derecho.

2.2.9 DISCRIMINACIÓN SALARIAL EMPLEADOS MUNICIPALES

En esta Institución se tramitó el expediente de **queja 02/204** promovido por un Agente de la Policía Local de Aracena (Huelva), por un posible trato discriminatorio en las retribuciones asignadas por el Ayuntamiento a los funcionarios del Cuerpo de la Policía Local respecto a los demás funcionarios de la Corporación.

Del estudio del contenido del informe recibido de la Administración municipal y de las alegaciones formuladas al mismo por el interesado, resultaba que dicho Ayuntamiento carecía de Relación de Puestos de Trabajo del personal funcionario y laboral de la Corporación Municipal, entre cuyas determinaciones deberá fijar preceptivamente el complemento de destino y el complemento específico asignado, en su caso, a cada puesto de trabajo.

En este sentido, entendimos necesaria la aprobación de la relación de puestos de trabajo que como instrumento de ordenación política de personal en la Administración Pública debe ajustarse a las necesidades que demanda la misma, al objeto de poder ofrecer un servicio más efectivo al ciudadano.

Trasladamos a la Alcaldía varias consideraciones que exponemos:

A través de la relación de puestos de trabajo se racionaliza y ordena la función pública, determina sus efectivos reales de personal de acuerdo con las necesidades de organización y de los servicios, trazando previsiones para su evolución futura, así como precisando los requisitos exigidos para su desempeño y clasifica y valora cada uno de ellos.

Para confeccionar la relación se partirá de los efectivos existentes, rectificando lo procedente con objeto de suprimir los puestos que no se consideren necesarios y añadir los que lo sean para el mejor funcionamiento de los servicios, con independencia de que no puedan ser ocupados de inmediato por falta de consignación presupuestaria.

Las potestades autoorganizatorias del Ayuntamiento de Aracena facultan a éste para estructurar su Función Pública y dirigir la actuación de todo su personal de acuerdo con los intereses del servicio público.

La figura de la Relación de Puestos de Trabajo se crea para la Administración local en el artículo 16 de la Ley 30/1984, de 2

de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, precepto que tiene carácter básico del régimen estatutario de los funcionarios públicos, aplicable al personal de todas las Administraciones Públicas, según el apartado 3º del artículo 1 de dicha Ley.

En base a lo anterior, se formuló a la primera autoridad municipal **Recordatorio** de deberes legales de observar determinados preceptos:

Asimismo, trasladamos **Recomendación** al objeto de que se promueva la elaboración y posterior aprobación de la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de ese Ayuntamiento.

Cuando redactamos este Informe estamos a la espera de la respuesta municipal a dichas Resoluciones, de ésta y de resolución definitiva adoptada en el expediente daremos cuenta en el próximo Informe.

2.3 ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

2.3.1 EJERCICIO POR CONCEJALES DE FUNCIONES REPRESENTATIVAS

En la **queja 01/850** el interesado, Portavoz de un grupo municipal en el Ayuntamiento de Úbeda (Jaén), presentó escrito denunciando el incumplimiento por parte del Equipo de Gobierno Municipal del régimen de sesiones ordinarias de las Comisiones Informativas, acordado en sesión plenaria.

Refería que durante el año 2000 más del 62% de las Comisiones Informativas convocadas y celebradas fueron extraordinarias o extraordinarias urgentes lo que dificultaba el ejercicio normal de las funciones como miembros de la oposición municipal en dicha Corporación.

Del informe municipal recibido y de las alegaciones aportadas se desprendía que por la Alcaldía y, en su caso, por los respectivos Concejales-Delegados Presidentes de las Comisiones Informativas constituidas en la Corporación no se convocaban sesiones ordinarias de las mismas, con la periodicidad aprobada por el Pleno Municipal.

No obstante, a pesar de este incumplimiento, según la Alcaldía, no se habría ocultado información a los Concejales promotores de la queja para el ejercicio de sus funciones ya que, en su defecto, se celebraban numerosas sesiones extraordinarias y extraordinarias urgentes; no obstante, entendimos que esta proliferación de sesiones extraordinarias, en las que se han tratado incluso asuntos que excedían de sus competencias (lo que favorecería aún más el acceso a la información municipal), entendemos no podía justificar en ningún caso el incumplimiento denunciado.

Tres conclusiones obtuvimos de la información y datos obtenidos:

– Que con la actuación de los Presidentes de dichas Comisiones –al no convocar sesiones ordinarias– se vulneraba el Acuerdo Plenario Municipal de 15 de julio de 1999, que acordó, por mayoría y a propuesta del Sr. Alcalde, en cuanto al Régimen de Sesiones ordinarias de las Comisiones Informativas “.. *una sesión cada dos meses, excepto para la Comisión Especial de Cuentas, que tendrá una periodicidad anual.*”

– El Ayuntamiento no tiene aprobado Reglamento Orgánico Municipal.

– La Alcaldía ya se había recordado a los Presidentes de las Comisiones Informativas el cumplimiento del régimen de sesiones de las mismas.

En base a varias consideraciones jurídicas, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos a la Alcaldía, **Recordatorio** de deberes legales “*de cumplir el acuerdo plenario de fecha 15 de julio de 1999, sobre régimen de sesiones ordinarias de las Comisiones Informativas constituidas en ese Ayuntamiento, así como el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales de 28 de noviembre de 1986, en relación con la aplicación de las Reglas Especiales de Funcionamiento de las Comisiones Informativas*”.

Igualmente, efectuamos **Sugerencia** que se concretó en los siguientes términos:

“Primero. Que por esa Alcaldía se supervise la efectividad de la medida adoptada por V.S. sobre el cumplimiento del acuerdo adoptado por el Ayuntamiento de Úbeda (Jaén), en sesión plenaria de fecha 15 de julio de 1999, al punto 4º, sobre periodicidad de las sesiones ordinarias de las Comisiones Informativas (una cada dos meses, excepto para la Comisión Especial de Cuentas que tendrá una periodicidad anual).

Segundo. Que promueva la elaboración y posterior aprobación, por el Pleno de la Corporación Municipal, del Reglamento Orgánico de ese Ayuntamiento, dando cumplimiento con ello a lo previsto por el artículo 73 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, sobre el régimen de los Grupos Políticos con representación en ese Ayuntamiento”.

La respuesta municipal recibida aceptaba totalmente las resoluciones formuladas.

También reseñar varias quejas que afectan el derecho a obtener información y/o documentación los Concejales para el ejercicio de sus cargos públicos, denunciando negativas o dilaciones en este acceso instrumental tan importante, pero que finalmente constatamos que no se había producido conculcación de derechos fundamentales, sino solamente retrasos en facilitar la información o discrepancias en cuanto al contenido y/o alcance de la información suministrada; así citar la **queja 02/45**

(Ayuntamiento de Lepe-Huelva); **queja 02/775** (Ayuntamiento de Medina-Sidonia (Cádiz), con un pormenorizado informe que avaló el cumplimiento de la Alcaldía de la normativa aplicable, estableciendo un horario concreto para la consulta documental); **queja 02/866** (Ayuntamiento de Loja-Granada) y **queja 02/1357** (Ayuntamiento de Puerto Real-Cádiz, que con su informe desvirtuó las reclamaciones contenidas en la queja formulada).

Igualmente citar la **queja 02/120**, siendo el interesado, Concejal y Portavoz de un Grupo Municipal en el Ayuntamiento de Santiago de Calatrava (Jaén) acudió ante esta Institución mediante escrito de queja para denunciar varios hechos entre los que figuraba el que por parte de la Alcaldía se deniegan sin fundamentación legal el acceso y entrega de copia a diversa documentación que precisaba para el ejercicio de sus funciones como Capitular de la Corporación.

Admitida la queja sobre el silencio municipal, con nuestra intervención se obtuvo respuestas sobre cada una de las peticiones de información efectuadas, con lo que se solucionó el asunto planteado.

2.3.2 ACCESO DE ENTIDADES Y CIUDADANOS A INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN MUNICIPAL

En la **queja 01/751** los interesados, representantes de la “Plataforma No a las Térmicas de Arcos de la Frontera” (Cádiz), se mostraban contrarios a la instalación de plantas térmicas por las afecciones que el combustible que utilizan causa a la atmósfera y porque se pretendían instalar en varias localidades gaditanas (Arcos de la Frontera, Jerez, etc.).

En las actuaciones contamos con la información y documentación remitida por las partes y, en base a la misma formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera **Recomendación** en el sentido que, “*en aras de un mayor acceso a la información de la población en general y sin que ello suponga ningún reparo a la actuación de los órganos municipales en ese sentido, se permita en los medios de comunicación social de titularidad municipal, la participación y la posibilidad de exponer opiniones a aquellos grupos, entidades, o individuos que tengan puntos de vista alternativos al mantenido por los órganos municipales y la Administración respecto a la autorización de instalación de las plantas térmicas*”.

La anterior medida se proponía, no por considerar que las actuaciones administrativas municipales seguidas al respecto hubieran sido irregulares, sino por la contraposición que respecto al asunto de fondo (instalación y autorización de plantas térmicas) mantenían los órganos de gobierno municipales y los integrantes de la Plataforma Ciudadana No a las Térmicas.

En definitiva, nuestra **Recomendación** se dirigía a lograr, únicamente, en la medida de lo posible, las mayores cotas de información (veraz) y de participación ciudadana en los asuntos públicos (conforme a lo establecido en el artículo 20 y en el artículo 23 de la Constitución).

Hay que significar que dicha Resolución fue aceptada por la Alcaldía.

En la **queja 01/3817** el interesado, como Presidente de una Federación de Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos, compareció ante esta Institución mediante escrito de queja denunciando la actitud de crispación y trato discriminatorio de la que era objeto dicha Federación por parte del Ayuntamiento de Dos Hermanas.

Solicitado informe a la Alcaldía, sobre los hechos denunciados por este representante, así como copia del Convenio aprobado en 1999, aludido por el interesado y del vigente Reglamento Municipal de Participación Ciudadana, valoramos la información, y concluimos que el asunto de fondo planteado por el interesado se concretaba en la suspensión del convenio aprobado en 1999 entre la Federación y el Ayuntamiento y la expulsión de ésta del local municipal que tenía cedido.

Además la Administración municipal nos comunicó que el reseñado convenio no llegó a firmarse en momento alguno por las partes, aunque la falta de firma del mismo no había sido obstáculo para su vigencia y aplicación durante los ejercicios de 1999 a 2001; y por decisión municipal no fue “prorrogado” por incumplimientos de la Federación así como por considerar el Ayuntamiento el propio sentir de las Asociaciones federadas que propusieron, optar a las subvenciones directamente.

En consecuencia, concluimos que no se observaba irregularidad alguna en la actuación administrativa del Ayuntamiento.

No obstante lo anterior, como de la respuesta municipal se deducía que no se ha contestado expresamente al escrito presentado por el interesado, denunciando los hechos reseñados, le significamos al Ayuntamiento que había que responder expresamente las peticiones que se dirijan por los administrados a los órganos correspondientes, según preceptúa el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

También, trasladamos a la Alcaldía lo siguiente:

— En todo caso, consideramos que tanto el Ayuntamiento como la Federación deben hacer los esfuerzos posibles para restablecer y, en su caso, fortalecer las relaciones entre las partes, teniendo presente que el propio Ayuntamiento reconoció a la Federación Nazarena de APAS en 1998, su carácter de entidad de “utilidad pública municipal” por las actividades que desarrolla.

La formalización de un convenio de colaboración entre la Federación y Ayuntamiento para favorecer la participación de la

misma en la gestión de los asuntos de interés para su colectividad, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Participación Ciudadana.

Finalmente, significamos a la Alcaldía la necesidad de que, dado el carácter no lucrativo de la Federación y la naturaleza de las funciones que venía desempeñando, el Ayuntamiento debería facilitarle medios materiales y económicos, y la colaboración precisa de los servicios municipales, dentro de las posibilidades y de las prioridades de ese Ayuntamiento; lo anterior podría efectuarse mediante la formalización de un convenio de colaboración entre la Federación y Ayuntamiento para favorecer la participación de la misma en la gestión de los asuntos de interés para su colectividad, de conformidad con las previsiones del Reglamento de Participación Ciudadana.

En la **queja 02/723**, el interesado acudió a esta Institución denunciando la falta de respuesta por parte de la Junta Municipal de Distrito número 7 del Ayuntamiento de Málaga, a diversos escritos planteando actuaciones municipales y acceso a información administrativa.

Asimismo, posteriormente, presentó escrito en el registro general del Ayuntamiento de Málaga, denunciando la falta de respuesta por parte de la Junta Municipal de Distrito a los escritos presentados.

En la información municipal se decía que se había contestado a algunas peticiones; no obstante formulamos observación a la citada Alcaldía en el sentido que las peticiones de los interesados/as han de ser resueltas expresamente, según preceptúa el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En la **queja 01/2183**, la interesada, Presidenta de una Federación de AA.VV. de Chiclana de la Frontera (Cádiz), presentó escrito de queja denunciando la indefensión en que se encontraban frente al poder del Ayuntamiento.

Manifestaba que “... *constantes problemas para retrasar o anular las subvenciones municipales que en justicia nos pertenecen, enfrentamientos en las juntas vecinales para que los problemas internos impidan las reivindicaciones y demandas de los vecinos, vejaciones, insultos...hacen imposible nuestra labor y provocan el temor en los vecinos impidiendo su participación en las tareas comunes*”.

Finalmente, el interesado denuncia no sólo el incumplimiento del artículo 2 del vigente Reglamento de Participación Ciudadana por el Ayuntamiento, sino además que “... *éste ataca a quienes pretenden hacerlo realidad...*”.

Interesamos del Sr. Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera (Cádiz), informe sobre la queja presentada y, recibimos escrito de la Delegación Municipal de Participación Ciudadana del citado Ayuntamiento por el que nos remitía fotocopias de la documentación obrante en el expediente

instruido para la concesión de subvenciones a las asociaciones vecinales para el ejercicio de 2001.

A la vista de la información administrativa obtenida, comunicamos a la interesada que el convenio que tenía suscrito con el Ayuntamiento para gastos de local, mantenimiento y funcionamiento, no fue renovado para el ejercicio del 2001.

Por otra parte, y como la propia interesada nos indicaba en su último escrito, estaría pendiente de pago el alquiler del local correspondiente al segundo semestre del año; como, al parecer, dicho local habría sido adquirido por el Ayuntamiento; en este caso, lo que procedería es formalizar la cesión del mismo a la citada Asociación.

También trasladamos a ambas partes que esperábamos que la buena disposición ofrecida por el Delegado de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Chiclana, respecto a las relaciones con las Federaciones existentes en ese municipio, fuera recíproca por parte de esa Federación y en la medida de las posibilidades se encontraran soluciones positivas para todos, y cuyos beneficiarios últimos serían los vecinos chiclaneros a los que ambas partes, en definitiva, representan.

2.3.3 INFORME ESPECIAL PRESENTADO EN EL AÑO 2002 SOBRE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN CIUDADANA EN ANDALUCÍA

En materia de atención ciudadana ya en los informes anuales de 2000 y 2001 reseñamos la iniciación de oficio de la **queja 00/2626**, sobre la organización y funcionamiento de los servicios administrativos de atención al ciudadano en el ámbito de la Administración General de la Junta de Andalucía, así como de los municipios andaluces de más de 20.000 habitantes. Dicha queja se ha archivado en el año 2002, y por ello debemos dar cuenta de la misma en el presente Informe Anual; pues ha sido la base del Informe Especial presentado en el Parlamento de Andalucía, en el que se recogen muchas resoluciones sobre diversos aspectos, que entendemos deben ser objeto de la mayor difusión, dando cuenta al Pleno de nuestras actuaciones singulares.

Las valoraciones y recomendaciones que han merecido el estudio pormenorizado de las Oficinas de Información y Atención Ciudadana dependientes de la Administración autonómica y la Administración local en Andalucía, son extensas y han atendido a los siguientes aspectos: normativa autonómica reguladora, imagen institucional, implantación y diseño, medios utilizados, funciones desempeñadas, consignación presupuestaria y planificación.

Para la consecución de los objetivos, hemos formulado a las Administraciones investigadas diversas Recomendaciones, que inciden en la necesidad de cubrir lagunas legales mediante la

elaboración de disposiciones normativas de ámbito, estatal, autonómica y local, que actualicen las existentes, recogiendo los aspectos organizativos, instrumentales y de funcionamiento, de los Servicios de Atención Ciudadana.

El instrumento prioritario para abordar la implantación de las Oficinas de Información y Atención Ciudadana, en nuestra Comunidad Autónoma, debe ser un adecuado instrumento de planeamiento, y así lo hemos recomendado, con participación de las Administraciones municipales y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP); habilitándose los créditos presupuestarios necesarios para el progresivo desarrollo de las previsiones en cuanto a la implantación de estos Servicios de Atención Ciudadana.

2.4 RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En la **queja 01/3364**, el interesado nos comunicaba que como consecuencia de un calambrazo recibido por su hijo de 7 años de edad, cuando jugaba en las instalaciones municipales del parque infantil de Pozo del Rey en Manilva (Málaga), el mismo soltó las manos cuando estaba subido en un tobogán, circunstancia que motivó su caída dando vueltas, causándose rotura de muñeca.

Según nos informaba el ciudadano, no era la primera vez que en aquellas instalaciones sucedían hechos parecidos, como consecuencia de que los materiales empleados en las mismas no eran los adecuados, pues tras largas horas al sol e intemperie, se cargaban de electricidad estática y al acceder a ellos los pequeños se producían descargas que les hacía tener reacciones que, como la descrita en el caso de su hijo, eran contrarias o contraproducentes para su seguridad e integridad física.

Según nos manifestó y acreditó, instó la asunción de responsabilidad administrativa por lo sucedido y que por los servicios municipales se fuera al citado espacio infantil para verificar lo denunciado.

Tras el análisis y estudio de la información y documentación municipal e información del interesado comprobamos lo siguiente:

– Que el Ayuntamiento no se había pronunciado (al menos hasta la fecha en que nos remitía sus alegaciones el interesado) sobre el escrito presentado por éste, en el que formulaba solicitud de información sobre la iniciación de expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración local concernida.

– El Ayuntamiento, igualmente, por medio de su Alcaldía, omitió cualquier aclaración sobre la titularidad del parque infantil.

Lo anterior, nos obligó a asumir como afirmaba el interesado en su escrito de queja que el citado lugar de recreo infantil

era público y municipal, dado el silencio mantenido por el Sr. Alcalde respecto a este extremo.

– Que las instalaciones del parque infantil y los elementos que se integran en las mismas, no estarían adecuadas a lo establecido en las normas técnicas de seguridad de instalaciones de aquella naturaleza.

A este respecto, entendimos que se incumplía (según ponía de manifiesto en el material gráfico recibido) previsiones establecidas ya en la normativa reglamentaria aprobada por la Junta de Andalucía, mediante Decreto 127/2001, de 5 de junio, de la Consejería de Asuntos Sociales.

Tal norma reglamentaria, determina en su artículo 6.3, lo siguiente: «La superficie sobre la que puedan caer los menores en el uso de los elementos de juego será de materiales blandos, que permitan la adecuada absorción de impactos y amortigüen los golpes».

También, hay que considerar lo dispuesto en el punto 2 del citado artículo 6: «Los elementos de juego habrán de estar elaborados con materiales que no sean metálicos, tóxicos, ni conductores de la electricidad, deberán estar convenientemente tratados para que no desprendan, por su uso, astillas o restos susceptibles de causar daño a los menores, y carecerán de aristas, bordes, puntas o ángulos peligrosos para la integridad física de los usuarios. Los anclajes y sujeciones de los elementos de juego al terreno serán firmes y estables.

Los elementos de juego deberán cumplir, asimismo, las especificaciones técnicas previstas en las normas que se relacionan en el Anexo del presente Decreto»

Pues bien, por la documentación gráfica recibida se observaba, que en las inmediaciones del elemento citado y bajo el mismo, el suelo es tan compacto que difícilmente puede servir a la prevención de graves riesgos o daños en caso de caída de los niños potenciales usuarios de aquel peligroso elemento, máxime si a ello unimos lo que puede constituir una agravación de aquellos riesgos o daños, la considerable altura de la que se le había dotado sobre el nivel del suelo que le rodea, tal vez por una inadecuada ejecución de su instalación.

Asimismo, el artículo 8 prescribe:

«Los titulares de los parques infantiles serán responsables de su mantenimiento y conservación debiendo realizar inspecciones y revisiones anuales por técnicos competentes».

Por tanto, en nuestra opinión, la instalación objeto de la denuncia, ni cumplía las normas técnicas de seguridad exigibles al efecto, ni se adecuaba a las previsiones del Decreto autonómico mencionado, (por la razón expuesta) y, además, por la forma en que está ejecutada, no era segura en modo alguno; pudiendo constituir el mantenimiento de aquélla (si no se adoptaban inmediatamente medidas al respecto, rectificando las deficiencias y carencias con que cuenta) una infracción de los derechos y de

la atención al Menor (Ley 1/1998, de 20 de abril) y de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, ratificada por España.

En consecuencia, formulamos a la Alcaldía-Presidencia, las siguientes Resoluciones:

*1) **Recordatorio del deber de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 42 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero; en tanto en cuanto en aquellos preceptos se establece la obligación de resolver expresamente (en tiempo y forma) las solicitudes y escritos que a las Administraciones dirijan los interesados.***

Lo que en las presentes actuaciones no ha sucedido, respecto del escrito presentado por el interesado en fecha 20 de julio de 2001.

Comportando además de infracción de lo establecido en aquellos preceptos citados, la actuación municipal seguida, incumplimiento de los principios de actuación administrativa establecidos en el artículo 103.1 de la Constitución (eficacia, sometimiento pleno a la ley y al derecho, servicio con objetividad a los intereses generales, etc.).

*2) **Recomendación concretada en que teniendo por iniciado procedimiento de reclamación de responsabilidad patrimonial, por las carencias y deficiencias del servicio de parque infantil, se reconozca el anormal funcionamiento del mismo y la relación causa efecto entre aquellas carencias y los daños sufridos por el menor hijo del reclamante, indemnizando al mismo los daños y perjuicios económicos que acredite y los daños morales del menor que reclame su legal representante.***

Todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 106.2, de la Constitución y, en el artículo 139 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre y, modificación, citadas.

*3) **Recomendación, para que se realice la inspección y revisión por Técnicos competentes de las instalaciones del parque infantil, conforme establece el artículo 8 del citado Decreto 127/2001, en relación con lo dispuesto en la disposición transitoria única del mismo.***

Entendemos que actuando en la forma propugnada se logrará una actuación administrativa del Ayuntamiento demandado, más acorde a los principios y normas señalados”.

Sin embargo, el interesado nos comunicó que había acudido a los tribunales en demanda de sus derechos, por lo que nos vimos obligados a suspender nuestras actuaciones.

En la **queja 01/2187**, el interesado nos manifestaba que se le había inundado una habitación-cueva de su vivienda debido a la rotura de la conducción general de agua de la calle de su domicilio, en el municipio de Gádor (Almería).

Refería que solicitó por escrito ante el Ayuntamiento la reparación o compensación económica por los daños ocasionados tanto en el inmueble como en algunos muebles y bienes afectados; sin obtener respuesta alguna.

Recibido el informe municipal solicitado, se reconocía la necesidad de reparación de la citada red de titularidad municipal; por ello, consideramos que el vecino interesado ostentaba derecho a ser resarcido por los daños y perjuicios que el anormal funcionamiento de un servicio público le hubiera podido ocasionar; en este caso, el servicio municipal de abastecimiento domiciliario de agua (art. 26.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local).

El interesado nos comunicó que a pesar del tiempo transcurrido la compañía aseguradora que tenía contratada el Ayuntamiento no había respondido positivamente a la reclamación efectuada tanto por el Ayuntamiento, como por el hijo del promovedor de la queja.

Ante dicha situación de pasividad municipal, dado que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 106.2 de la Constitución, los particulares en los términos establecidos en la Ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos y, que en virtud de lo establecido en el artículo 139.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, son de aplicación a las distintas Administraciones Públicas, los mismos principios que establece la Constitución en el mencionado artículo 106.2, que la disposición o norma básica desarrolla, formulamos la siguiente resolución:

*“**Recomendación** en el sentido que se proceda a tramitar el expediente o procedimiento a que hace referencia el artículo 142 de la reiterada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, ante la petición que en tiempo y forma efectuó el interesado, y/o efectuando las actuaciones precisas ante la compañía aseguradora.*

Consideramos que actuando en la forma propugnada se logra una más ajustada a los principios de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (art. 103 de la Constitución) y a los principios del repetido artículo 106.2, actuación de la Administración Municipal en el presente caso, no resultando ni jurídicamente ni socialmente aceptable que, como parece pretender el representante municipal que respondió nuestra petición de informe, sea una compañía privada la que deci-

da o resuelva sobre el reconocimiento del derecho de un particular a ser indemnizado o no por daños en su patrimonio derivados del funcionamiento de los servicios públicos, en contra del régimen jurídico establecido al efecto, no solo en Ley ordinaria básica, sino en la propia Constitución”.

Recibido escrito del interesado nos decía “(...) *para comunicarle que anteayer, 18 de febrero, vinieron, por fin, los reparadores a mi casa. Han comenzado el trabajo y espero que en pocos días este todo listo. (...)*”

En consecuencia, aunque no habíamos recibido la preceptiva respuesta municipal, deducimos que se aceptaba la **Recomendación** formulada por esta Institución, por lo que, dimos por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

En la **queja 01/4514** el interesado nos manifestó que a consecuencia de problemas en la red municipal de alcantarillado y derivado de las fuertes lluvias producidas, se inundaron locales de su propiedad, sitios en planta sótano.

Concretaba que cada vez que llovía, tenía el mismo problema, por lo que solicitaba que se solucionaran las deficiencias del alcantarillado de la zona.

Al mismo tiempo nos acreditaba que había presentado denuncias ante la Policía Local, en las que además de poner en conocimiento de las autoridades locales lo sucedido, reclamaba la reparación de daños y el desagüe de los sótanos, sin que recibiera respuesta alguna.

Una vez valorada la información municipal, la Alcaldía nos acreditó que el interesado había aceptado la liquidación de indemnización ofrecida por Aguagest Sur S.A. la empresa (gestora del servicio causante del daño); en consecuencia archivamos las actuaciones al estar solucionado el asunto.

Finalmente citar la **queja 02/531**, en la que la interesada nos comunicó que el Ayuntamiento de Torremolinos (Málaga), mediante Decreto de la Alcaldía, había desestimado petición de indemnización por daños y perjuicios que había formulado como consecuencia de las lesiones que le había causado un caballo en la romería de Torremolinos, que organizaba el Ayuntamiento sin que adoptara medidas de seguridad en relación al paseo de caballos por el lugar de pública concurrencia y permanencia.

Transcurrido un plazo prudencial para que por parte de la interesada se hubiesen presentado alegaciones al informe emitido por la Alcaldía-Presidencia y dado que no hemos recibido respuesta alguna, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones por entender que no existían fundamentos suficientes que justifiquen continuar las mismas.

No obstante, aunque respecto de la instada responsabilidad patrimonial, no pudimos efectuar ningún pronunciamiento, entendemos que con alcance general y, dado que al parecer el único organizador de la romería, es la Corporación Local, le

significamos que entendíamos que aspectos como el paseo de caballos y carruajes dentro del itinerario fijado por la organización y en el recinto o lugar de celebración de actividades romeras, debería ser objeto de regulación en atención a los riesgos y circunstancias que para la seguridad de personas y bienes se pueden presentar en una concentración de aquel tipo y naturaleza.

2.5 CONTRATACIÓN MUNICIPAL

En la **queja 00/2847**, el interesado, en su condición de participante en el concurso tramitado por el Ayuntamiento de Chipiona (Cádiz) para la adjudicación de la gestión indirecta del camping municipal, por el procedimiento abierto, nos mostraba su disconformidad con los resultados de la baremación llevada a cabo por alguno de los componentes de la Mesa de Contratación, pues, en la sesión llevada a cabo para valorar las ofertas presentadas por los solicitantes, según nos manifestaba se produjeron graves irregularidades a la hora de baremar.

Recibida la información y documentación, inicial y complementaria remitidas por el Ayuntamiento sobre procedimiento de adjudicación de gestión indirecta del servicio público camping municipal, le trasladamos las Resoluciones formuladas.

En el citado expediente de queja, comprobamos los siguientes datos:

1) Que el interesado en el expediente de queja, participante en el concurso convocado por el Ayuntamiento de Chipiona para adjudicar mediante concesión la gestión indirecta del servicio público de camping municipal, en ningún momento había impugnado el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares aprobado por el Pleno Municipal el 23 de mayo de 2000, modificado por Acuerdo plenario de 29 de junio de 2000, por lo que no cabe aducir por el mismo, con posterioridad a la fecha de cierre del plazo habilitado para formular reclamaciones e impugnaciones contra el referido pliego, irregularidades procedimentales del tipo o naturaleza de las que alegaba en su escrito de queja como afectantes a la integración en la Mesa de Contratación.

Cuando menos, en nuestras actuaciones, tal pretensión, motivadora de presunta irregularidad, aducida por el interesado en las mismas, no cabía que fuera tomada en consideración.

La misma suerte debía correr, según nuestro parecer, la imputación de irregularidad administrativa que efectuaba el interesado en la queja, fundamentada en el hecho de que faltara un miembro de los designados como integrantes de la Mesa de Contratación al momento de constituirse la misma (y en algunas fases del procedimiento).

Al respecto, cabía señalar que por tratarse de un órgano administrativo excepcional, en cuanto al funcionamiento de aquella mesa de contratación había que estar a lo que se dispusiera

al respecto en el acto administrativo de creación y, en su defecto, a lo establecido en la normativa reguladora de la contratación administrativa.

Dado que en cuanto a quórum de asistencia para la validación de la constitución y funcionamiento ulterior, aquella normativa no establece concreción alguna, entendimos que a la citada Mesa, eran de aplicación las previsiones que respecto al régimen jurídico de funcionamiento de los órganos colegiados se establecen el capítulo II del título II (arts. 22 y siguientes) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero) y, en concreto, por la aplicación de tal regulación, se hace necesario el quórum de asistencia para constitución y válida celebración de sesiones que se recoge en el artículo 26.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre; esto es, se hace imprescindible la presencia de Presidente, Secretario y la mitad más uno de los componentes; habiéndose cumplido esta normativa.

2) Que la presunta incompatibilidad sobrevenida tras la iniciación de unas actuaciones judiciales, que pudiera resultar afectante al Presidente de la Mesa de Contratación y al licitante, incompatibilidad que alegaba el interesado en nuestras actuaciones, tampoco fue causa o motivo de impugnación por el mismo, en ningún momento de la tramitación del concurso convocado, sino tras la apertura de sobres con documentación general y su valoración.

Es más, a este respecto cabía señalar que por el interesado no se nos había acreditado fecha al respecto del momento en que consideraba producida tal incompatibilidad o surgida la prohibición para la intervención como tal del Presidente de la Mesa de Contratación, por lo que tampoco podemos tomar en consideración la alegación sustentada en aquella circunstancia.

3) Que en la fase de valoración de la documentación general presentada por los licitadores participantes en el referido concurso, sí encontramos indicios de irregularidad que posiblemente podían ser considerados como causa de anulabilidad del procedimiento de adjudicación (al menos en lo actuado desde ese momento, 18 de septiembre de 2000, fecha en que la Mesa de Contratación se reunió para valorar la citada documentación general).

En aquella sesión, los miembros de la Mesa de Contratación, conforme al Pliego de Condiciones, deberían haber valorado entre otros aspectos de la documentación presentada por los licitadores lo relativo al "menor plazo concesional" ofertado, en razón de 0 a 4 puntos según aquel, en forma proporcional al mismo, como aclaró la Secretaria General de la Corporación por resultar acorde a lo establecido en el pliego de condiciones aquella forma de valorar el plazo concesional ofertado.

Concretamente, consideramos actuación irregular o arbitraria la puntuación que determinados miembros de la Mesa de Contratación concedieron a los licitadores por el apartado referi-

do, llegando a darse la paradoja de que quien mayor tiempo se iba a beneficiar de la concesión pues ofertaba un mínimo de 8 años, obtuviera de algún miembro de la Mesa el máximo de puntos (4) y de otro que el reclamante obtuviera 3 puntos, la misma puntuación que otro licitador, cuando debió obtener el máximo de puntos, pues ofertó un menor plazo concesional.

Por cuanto antecede y, formulamos a la Alcaldía-Presidencia las siguientes Resoluciones; para que las hiciera llegar a los órganos municipales concernidos:

a) **Recordatorio del deber legal de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 88.1, de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (Texto Refundido aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, modificado por Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social); que dispone:**

«1. La Mesa de Contratación calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma, procederá, en acto público, a la apertura de las proposiciones presentadas por los licitadores y las elevará, con el acta y la propuesta que estime pertinente, que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios indicados en los pliegos de cláusulas administrativas particulares al órgano de contratación que haya de efectuar la adjudicación del contrato».

A este respecto, entendimos la cláusula núm. XVII del Pliego de Condiciones Particulares estableció los criterios base para la adjudicación del concurso, debiendo ser considerada vinculante en virtud de lo que se establece en el artículo 86 de la mencionada Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Lo anterior, porque la reiterada Jurisprudencia del Tribunal Supremo, si considera los pliegos de condiciones particulares como “Ley del concurso”, como *lex inter partes*.

Al haberse valorado el menor plazo concesional en forma no acorde a como se establecía en la citada cláusula núm. XVII del Pliego de Condiciones Particulares y a como se interpretó por la Secretaria General de la Corporación en la Sesión de la Mesa de Contratación, para aclarar hipotéticas dudas que hubieren podido surgir al respecto, con antelación a la votación o baremación de la documentación presentada por los licitadores, entendimos que en determinados casos (por miembros de la Mesa de Contratación) se infringió la “ley del concurso” (el Pliego de Condiciones Particulares), actuando en forma arbitraria, no discrecional, ni tan siquiera susceptible de ser considerada como tal, pues no consta la explicación o fundamentación de su forma de proceder, lo que podría permitir valorar las razones para no actuar al momento de otorgar aquella puntuación con arreglo a criterios objetivos tasados previamente en cuanto al mérito que relativo al menor plazo concesional, causando perjuicio a determinado licitador y, puede que al interés general.

En consecuencia con lo anterior, formulamos **Recomendación** a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Chipiona en el sentido siguiente:

“Se proceda a someter a consideración de los órganos de contratación competentes la conveniencia de proceder a la declaración de lesividad del acto de adjudicación del contrato que nos ocupa, sometiéndose, en consecuencia, a la consideración del Pleno la conveniencia de adopción de acuerdo declarando la lesividad de aquel acto de valoración y los subsiguientes de adjudicación del objeto concursal, iniciándose en consecuencia el procedimiento de revisión de actos anulables previstos en el artículo 103 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

Debiendo al mismo tiempo adoptarse las medidas que, en aplicación de lo establecido en el artículo 104, de la Ley procedimental citada, resulten aconsejables; teniendo en cuenta además lo establecido en los artículos 139 y 141 de la repetida Ley 30/1992, de 26 de noviembre, respecto a la responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de los servicios públicos.

Consideramos que actuando en la forma indicada se lograría una mayor adecuación en la actuación administrativa del Ayuntamiento de Chipiona en el procedimiento que nos ocupa, a los principios de seguridad jurídica, interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos, (art. 9.3. de la Constitución), de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, eficacia y servicio con objetividad a los intereses generales (art. 103.1, de la Constitución)”.

Recibimos el informe municipal; una vez transcurrido el plazo establecido al efecto e incluido en el Informe Anual; no obstante, nos dirigimos a la Alcaldía, lamentando no poder variar el sentido de las Resoluciones ya formuladas, por la que resolvimos proceder a la inclusión del expediente de queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, sobre el fondo del asunto; y significando que entendíamos como cometidas, efectivamente, las irregularidades a que hacíamos referencia en nuestro escrito conteniendo las Resoluciones indicadas anteriormente; y, en consecuencia como producidas las infracciones y lesiones a los principios constitucionales de actuación administrativa y a los preceptos normativos a que nos referíamos en el **Recordatorio** de deberes legales que en aquella fecha le trasladábamos.

En consecuencia y, aún cuando la Mesa de Contratación y Patrimonio del Ayuntamiento adoptara el Acuerdo trasladado con posterioridad consideramos que no quedaban desvirtuadas nuestras razones y fundamentos señalados en las Resoluciones formuladas (**Recordatorio** de deberes legales).

Motivos en base a los cuales y, teniendo en cuenta que el Informe 43/00, de 21 de diciembre de 2000, de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, en su apartado final declara: “(... contestando a la pregunta formulada, de los datos que tiene conocimiento, por su carácter fragmentario y la confusión con que han quedado expuestos, no existe manera hábil para determinar si concurre causa de nulidad del procedimiento, como, tampoco, para sostener la conclusión contraria, es decir, su no concurrencia”; dimos por finalizada la tramitación de la queja manteniendo la Resolución de inclusión expresa en el Informe Anual, sin perjuicio de reseñar que finalmente se había recibido respuesta municipal.

2.6 CUESTIONES PROCEDIMENTALES

En esta materia reseñar que hemos tramitado bastantes quejas sobre la falta de respuesta municipal a peticiones de información y/o reclamaciones sobre ejercicio de derechos o ante irregularidades en prestación de servicios municipales.

En muchas de estas quejas al menos hemos conseguido romper el abusivo uso de la técnica del silencio administrativo por los Ayuntamientos, así citamos, entre otras:

queja 01/3318 (Ayuntamiento de Calañas-Huelva).

queja 02/552 (Ayuntamiento de Granada).

queja 02/857 (Ayuntamiento de Jerez de la Frontera-Cádiz).

queja 02/974 (Ayuntamiento de Almería).

queja 02/1671 (Ayuntamiento de Cazorla-Jaén)

queja 02/2673 (Ayuntamiento de Bailén-Jaén).

En definitiva, son ejemplos de la falta de observación del deber legal impuesto a la Administración por los artículos 43 y 11 de la Ley 30/1992, Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver expresamente cuantas solicitudes se formulen.

Por último reseñamos la **queja 02/1425**, la interesada presentó escrito de queja manifestando su disconformidad con la exigencias de tasas por la compulsa de documentos y depósito temporal de los originales de los mismos, por el Ayuntamiento de Fuentes de Andalucía (Sevilla).

Interesamos la emisión del preceptivo informe municipal, así como copia de la ordenanza reguladora de las tasas abonadas por la interesada, y cualquier otra información y documentación de interés para el esclarecimiento del asunto planteado.

Del contenido del informe recibido se desprende que el asunto había quedado solucionado, al haberse habilitado un horario para las compulsas de documentos sin necesidad de tener que dejar la documentación original en las dependencias municipales.

XIII. INDUSTRIA Y ENERGÍA

1. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo vamos a proceder a realizar un análisis de las quejas más significativas que durante el año 2002 han sido objeto de tramitación y que se refieren a reclamaciones de los ciudadanos por irregularidades en la prestación de determinados servicios que resultan esenciales para la comunidad como son el suministro de la energía eléctrica, el abastecimiento de agua o el suministro de gas. Dichos servicios son prestados por empresas privadas que se encuentran en una u otra forma, bajo la tutela de las Administraciones públicas andaluzas.

En este sentido, las actuaciones de esta Institución en la materia a la que nos estamos refiriendo se dirigen a comprobar que la Administración ejerce las competencias atribuidas legalmente de control y tutela sobre dichas entidades privadas; es decir, que la Administración adopta en cada caso las medidas necesarias para garantizar que la prestación del servicio se acomoda a la legalidad vigente y, en especial, verificar que se adoptan todas las medidas necesarias para evitar situaciones que pudieran poner en riesgo la integridad física de las personas o la conservación de los bienes.

En síntesis, podemos señalar que las cuestiones que los ciudadanos andaluces nos han planteado en esta materia derivan del incumplimiento de las empresas suministradoras de las obligaciones que les vienen impuestas y que se refieren, entre otras, al control de la calidad del servicio o a la conservación de contadores. Asimismo, nos hemos encontrado con muchos supuestos en los que los usuarios han reclamado por errores en la facturación de los consumos.

Seguidamente pasamos a detallar algunas de las aludidas actuaciones.

2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

2.1.1 SUMINISTRO E INSTALACIONES DE GAS Y DE ELECTRICIDAD

En la **queja 00/236** se nos planteaba un problema referente a la instalación de gas de un edificio ubicado en la ciudad de Sevilla. En concreto, el reclamante exponía lo siguiente:

“que en fecha 9 de octubre de 1998, presentó el entonces Presidente de la Comunidad citada, escrito ante la Delegación Provincial de la Consejería de Trabajo e Industria solicitando que por parte de los servicios competentes de dicha Consejería, se procediera a la inspección de la instalación receptora comunitaria (IRC), de la distribución del suministro de Gas Natural, que fue realizada por la empresa Gas

Andalucía S.A...sin que hayan contestado ni inspeccionado la instalación”.

Analizado el contenido del escrito de queja, estimamos necesario iniciar actuaciones ante la Delegación Provincial de Sevilla de la entonces Consejería de Trabajo e Industria en orden a comprobar la respuesta que el citado organismo otorgaba a la pretensión de los vecinos del inmueble sobre la necesidad de inspeccionar las instalaciones de gas. A tal efecto, solicitamos el preceptivo informe, si bien, dicha petición no fue atendida a pesar de haber demandado su envío en varias ocasiones, por lo que tuvimos que recordar al Delegado Provincial de Empleo y Desarrollo Tecnológico, que había asumido las competencias sobre la materia, que el artículo 19.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz señala que los poderes públicos están obligados «a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor el Pueblo Andaluz en su investigaciones e inspecciones», del mismo modo que el artículo 18.1 obliga a que «en el plazo máximo de quince días se remita informe escrito».

La consiguiente falta de colaboración de la Delegación Provincial estaba provocando ya una dilación de la investigación de ocho meses. En consecuencia, estimamos necesario dirigir **Advertencia** formal de que la falta de colaboración podría ser considerada por el Defensor del Pueblo Andaluz como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, al Parlamento de Andalucía, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.2 de nuestra Ley reguladora.

En respuesta a este nuevo requerimiento, se nos envió el tan solicitado informe junto al que se acompañaba otro elaborado por los técnicos donde se destacaba el contenido de las conclusiones y en las que se describían hasta cuatro medidas que dichos servicios técnicos consideraban preceptivas para la adecuación a la legalidad de la instalación de gas existente en el edificio.

A la vista de las demandas formuladas por los promotores de la queja y del clarificador informe técnico que se nos envió, entendimos oportuno conocer las actuaciones concretas que desde la Delegación Provincial se iban a adoptar a fin de procurar que la instalación de gas existente se adecuara a la normativa reguladora de las misma. Igualmente, significamos a la Administración que, sin perjuicio de las resoluciones finales que pudieran adoptarse en el curso del expediente de queja, era necesario obtener una respuesta ágil y eficaz en base a la singular situación en la que se encontraba la instalación de gas del edificio de viviendas que venía reclamando su adecuación desde el mes de octubre de 1998.

Seguidamente, la Delegación Provincial nos trasladó la resolución de fecha 11 de junio de 2001, sobre correcciones técni-

cas a realizar en la instalación de gas del edificio en el que habitaban los reclamantes. Ahora bien, el escrito recibido no respondía a lo que habíamos solicitado ni a la naturaleza de la tramitación de los expedientes de queja que se siguen en esta Institución ya que de su tenor literal se desprendía que se trataba de una denominada “resolución” en la que se ofrecía el oportuno pie de recurso y dirigido formalmente como destinatario al “Defensor del Pueblo Andaluz”.

Ante ello, fue necesario recordar que la cuestión objeto de la queja no era otra que procurar una respuesta adecuada a las pretensiones de una comunidad de propietarios que venía demandando desde octubre de 1998 la inspección de la instalación de gas del edificio con objeto de garantizar la seguridad y la ausencia de cualquier posible eventualidad o peligro para las personas o bienes en el normal suministro del gas, así como que la instalación realizada cumplía y se adecuaba a la normativa vigente en la materia, actuación que no se había producido hasta después de la admisión de la queja por esta Institución y sin que por la documentación que obraba en nuestro expediente fuese posible constatar el traslado a la comunidad de propietarios y a la empresa suministradora de las actuaciones realizadas por la Administración y en la que se constataban la necesidad de adoptar diferentes medidas con objeto de adecuar la instalación de gas del edificio a las prescripciones exigidas legalmente.

El traslado a esta Institución de una “resolución” en la que se contienen diferentes actuaciones para adecuar la instalación de gas a las prescripciones técnicas exigidas legalmente con la posibilidad de interponer incluso recurso frente a dicha resolución, no se ajustaba a la tramitación de los expedientes de queja propios de la Institución, pero sobre todo no servía para garantizar el adecuado control de la instalación de gas si no se adoptaban las medidas pertinentes para proceder al cumplimiento de las medidas contenidas en dicha resolución ya sea por las partes a las que afecta la misma o incluso por la propia Administración.

Dicho en términos sencillos; no se trataba de dictar una resolución que dirimiera, formalmente, las responsabilidades respectivas, sino de adoptar cuantas medidas reales y efectivas fuesen precisas y adecuadas para garantizar que la instalación de gas se ajustaba a la legalidad vigente sin que fuese posible apreciar peligro para las personas o los bienes.

Pues bien, el informe técnico elaborado por la Administración y la posterior resolución dirigida a esta Institución ponían de manifiesto la necesidad de adoptar medidas concretas para adecuar la instalación de gas del edificio, por lo que no era posible entender concluidas las actuaciones administrativas hasta que no se verificara el adecuado cumplimiento de todas las prescripciones técnicas necesarias para adecuar la referida instalación de gas a las exigencias legales.

En consecuencia, formulamos la **Recomendación** de que por la Delegación Provincial de Sevilla de la Consejería de Empleo y desarrollo Tecnológico se adoptaran las medidas ejecutivas correspondientes que permitieran llevar a sus términos el contenido de las medidas correctoras para adecuar la instalación de gas a las prescripciones técnicas exigidas legalmente.

Lamentablemente no recibimos la preceptiva respuesta de la Administración a dicha Recomendación y dado que esta Institución carece de poderes coercitivos, tal como marca el artículo 29.2º de nuestra Ley reguladora: «Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal caso en su Informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los asuntos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución positiva, ésta no se ha conseguido», acordamos la inclusión del expediente de queja en el presente Informe Anual al Parlamento de Andalucía y la consiguiente archivo de la misma. Estos extremos se pusieron en conocimiento del interesado.

Por su parte, en la **queja 01/2796** tuvimos ocasión de examinar un problema referente a la exigencia de pago de una deuda por una compañía suministradora de electricidad por un consumo que, según el reclamante, no correspondía porque previamente se había solicitado la baja del contrato correspondiente.

Al objeto de contrastar las alegaciones del reclamante, nos dirigimos a la Compañía Sevillana de Electricidad quien nos informó de lo siguiente:

“El contrato...a nombre de D...fue cortado por falta de pago el día 24 de abril de 2000, efectuándose la baja administrativa a los tres meses al persistir el impago y todo ello siguiendo el proceso marcado por la legislación vigente. La deuda pendiente ascendía y asciende a las mencionadas 20.378 ptas.

En ningún caso consta petición de baja del Sr....ni en nuestro sistema informático ni el archivo del contrato en cuestión. Existe una reclamación sobre las facturas pendientes, efectuada por el hijo del Sr...., el día 5 de julio de 2000 que se cerró como no procedente al no poder aportar prueba alguna de que se solicitase la baja del suministro en el momento en el que según nos indica abandonó la vivienda.

Sí consta en cambio en nuestros sistemas una petición de cambio de titular del contrato... el día 24 de julio de 1998, que no se llegó a efectuar por parte del solicitante al indicársele que la instalación no cumplía las normas reglamentarias y por lo tanto existían defectos que debían ser subsanados previamente.

Una vez más estamos a disposición del Sr....para que nos aporte algún documento donde se refleje la petición de dicha baja en tiempo y forma, en cuyo caso gustosamente reconsi-

deraríamos la petición de deuda. En caso contrario, entendemos que al no haber existido nunca petición de baja para el contrato indicado, el Sr... ha mantenido en todo momento la titularidad del mismo y por lo tanto le son legalmente exigibles los importes adeudados”.

Del contenido del informe transcrito así como de la documentación que nos fue aportada posteriormente por el reclamante debimos concluir que no se podía advertir la existencia de una actuación irregular de la compañía eléctrica. En efecto, las condiciones específicas del contrato para suministro de energía eléctrica suscrito entre la compañía y el reclamante establecían, por lo que respecta a la duración del contrato, que el mismo tendría vigencia de un año y se consideraría prorrogado por plazos iguales si “por escrito no manifiesta alguna de las partes, su voluntad de rescindirlo, como mínimo, con un mes de anticipación”. Sin embargo, no disponíamos del documento escrito que acreditara la solicitud de baja en tiempo y forma por parte del abonado, por lo que debía considerarse que se había mantenido vigente durante todo el tiempo, hasta que se efectuó la baja administrativa, la titularidad del contrato y, por tanto, resultaban exigibles las cantidades reclamadas.

No obstante lo anterior, el reclamante nos expresó que el suministro eléctrico aludido fue consumido por el arrendatario que desde 1998 ocupaba la vivienda. Al respecto, le informamos de que si el contrato de arrendamiento suscrito entre las partes establecía que los gastos de consumo de electricidad corrían a cargo del arrendatario, cabría la posibilidad de reclamar judicialmente a éste las cantidades adeudadas. En todo caso, los problemas relativos a los contratos de arrendamiento tienen carácter jurídico-privado por afectar a los particulares que intervienen en el mismo, sin que exista intervención alguna de la Administración pública, motivo por el cual no resultaba posible actuación alguna por parte de esta Defensoría.

En base a ello, acordamos dar por finalizadas nuestras actuaciones en el expediente de queja informando al reclamante acerca de la posibilidad de solicitar asesoramiento jurídico de un abogado en ejercicio.

En otro orden de cosas, en la **queja 01/4323** la compareciente expresaba que tenía intención de construir un ascensor en el edificio en el que habita siendo necesario cambiar la ubicación de los contadores eléctricos, y a tal efecto dirigió escrito a la Delegación Provincial de Cádiz de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico pidiendo adecuada información sobre el lugar en el que ubicar los contadores, sin que hasta la fecha en que se dirigía a esta Institución se hubiese dado respuesta expresa a su petición.

En respuesta a la información solicitada al admitir a trámite la queja, la citada Delegación hizo constar que de conformidad con lo establecido en el Decreto 358/2000, de 18 de julio, era

competente para conocer los expedientes de instalaciones de aparatos elevadores, y consultado el expediente del ascensor de referencia, no existía modificación alguna en la ubicación del cuarto de contadores, observándose en el proyecto de instalación presentado, que se traslada la puerta de acceso del cuarto de contadores, circunstancia ésta que despeja las inquietudes que la reclamante mostraba en su escrito.

Por otra parte la Administración puso de relieve que es cierto que no se había contestado expresamente al escrito de la interesada y que a pesar de considerarse por el Servicio de Industria como una cuestión privada, se iniciaron actuaciones con la empresa instaladora del aparato elevador para que se procediese a comprobar la veracidad de los hechos alegados.

Analizado el contenido del citado informe así como las circunstancias que concurrían el presente supuesto, aún cuando el fondo del asunto planteado era de carácter jurídico-privado, la Administración había facilitado a la reclamante la información requerida, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones, procediendo al archivo del expediente de queja.

2.1.2 FACTURACIÓN POR CONSUMO DE AGUA

Bajo este epígrafe y a título de ejemplo podemos destacar la **queja 02/3532 y queja 02/3533** en la que los reclamantes nos manifestaban que les habían sido requerido los importes de unas facturaciones que consideraban excesiva y que, según los consumos, se mostraban singularmente abultadas en relación con el gasto habitual. En las reclamaciones oficiales y en la respuesta ofrecida manifestaban no encontrar ayuda a una explicación razonable de ese inusual consumo de agua, coincidiendo, según sus manifestaciones, con periodos de ausencia del domicilio.

Acordamos iniciar actuaciones para el esclarecimiento de la cuestión ante la Empresa de Abastecimiento y Saneamiento de Granada S.A (EMASAGRA) quien nos remitió un informe en el que se hacía constar lo siguiente:

1.º El pasado 12 de julio de 2002 presenta Reclamación Oficial Doña.... en representación de su madre Doña..., titular del suministro sito en avda..., en la que solicita la verificación del contador instalado en dicho suministro.

2.º Con fecha 16 de julio de 2002 se le envía escrito en el que Acusamos recibo de la presentación de Hoja de Reclamación y en la que le comunicábamos que no corresponde a esta empresa lo solicitado de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 3. "Competencias" del Reglamento de Suministro Domiciliarios de Agua de la Comunidad Autónoma Andaluza, aprobado por Decreto 120/1991, de 11, que textualmente dice: "A fin de garantizar la debida prestación del suministro

de agua potable a que se refiere el presente Reglamento, se establecen las competencias que a continuación se detallan:

–Corresponderá a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, de la Junta de Andalucía, a través de las correspondientes Delegaciones Provinciales:

** El control y vigilancia de la correcta adecuación a la legislación vigente en cada momento de las instalaciones electromecánicas de captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución del agua.*

** Las Comprobaciones, verificaciones y precintado de los distintos sistemas de medida...".*

Así como el artículo 47. Liquidación por Verificación: "Cuando presentada reclamación en la Delegación Provincial con competencias en materia de Consumo, se precise verificación del contador o aparato de medida instalado, se solicitará informe técnico de la Delegación Provincial competente en materia de Industria, quien notificará a los interesados, así como al laboratorio, la fecha y lugar en que será llevada a cabo la verificación..."

3.º Consultado su histórico de lecturas se comprueba que las lecturas están tomadas correctamente por el lector.

4.º Sin perjuicio de lo establecido para cada caso por las Normas Básicas para Instalaciones Interiores de Suministro de Agua, la medición de los consumos que han de servir de base para la facturación de todo suministro se realizará por contador, que es el único medio que dará fe de la contabilización del consumo (artículo 33 del citado Reglamento).

5.º Desconocemos si ha tenido alguna fuga interior o variado las personas que habitan en el domicilio ya que la conservación y mantenimiento de estas instalaciones, son por cuenta y a cargo del titular o titulares del suministro existente en cada momento (artículo 17, párrafo 2º).

6.º Por lo anteriormente expuesto entendemos que si no ha habido error en la lectura, el titular dice que no ha variado sus hábitos de consumo, sólo nos queda esperar el informe del resultado de la verificación oficial".

Tras un detenido estudio de dicha información, podíamos deducir que el asunto por el que los reclamantes acudieron a nosotros se encontraba en vías de solución al haberse iniciado las actuaciones necesarias para comprobar las causas del exceso de facturación al que se aludía, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones, si bien, comunicamos a los reclamantes que si transcurrido un tiempo prudencial no se les facilitaba el resultado del informe de la verificación oficial de los contadores o se producía algún retraso o cualquier otra irregularidad podían dirigirse nuevamente a nosotros haciéndonos

constar dicha circunstancia a fin de que estudiáramos la posibilidad de reiniciar nuestras actuaciones.

Por su parte, el compareciente de la **queja 02/1621** manifestaba que dirigió escrito a EMASESA advirtiendo de la anulación de un contador de los dos que disponía el inmueble y solicitaba la correspondiente adecuación de las facturas y sus conceptos. La respuesta ofrecida no se argumentaba en dichos términos y aducía la negativa a dar efectos retroactivos a dicho cambio en la situación de los contadores.

Acordamos solicitar información de la Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla S.A., (EMASESA) y en cumplimiento de esta petición, se nos remitió el informe solicitado en el que se hacía constar lo siguiente:

“De acuerdo con los datos de nuestro sistema de clientes, en la finca referenciada existían dos viviendas, por lo que desde el año 1992 se le venía facturando por dichas dos viviendas.

En el mes de noviembre del pasado año es cuando por primera vez se nos comunica que han unificado las viviendas para convertirla en una sola. Al objeto de comprobar la veracidad de dicha comunicación se realizan dos inspecciones, la primera el día 29 de noviembre, que resultó fallida por no encontrarse nadie en el domicilio, y la segunda el 12 de diciembre, comprobándose la veracidad de lo comunicado, por lo que en la primera factura emitida a raíz de la comunicación recibida se asigna ya una sola vivienda.

De acuerdo con la legislación vigente la fecha de las comunicaciones o documentos privados no tienen efectos frente a terceros sino desde el día en que son conocidos por aquellos.

Como quiera que fue en el mes de noviembre de 2001 cuando EMASESA conoció y, en consecuencia, pudo comprobar que las dos viviendas se habían reformado en una sola, es desde dicha fecha cuando viene obligada a girar los recibos introduciendo la modificación operada”.

Pues bien, del estudiado del informe facilitado, las alegaciones del reclamante, así como las normas legales aplicables al caso, no observamos que en la actuación llevada a cabo por la citada Empresa existiera una infracción del ordenamiento jurídico. En efecto, la empresa suministradora del agua no tuvo conocimiento de la modificación de las circunstancias que justificaban la nueva facturación hasta finales de 2001, por lo que no es hasta dicha fecha cuando pudo emitir los recibos acorde con la nueva realidad de las viviendas.

No obstante lo anterior, entendimos necesario comunicar al reclamante que si disponía de elementos de prueba que justificaran y acreditaran fehacientemente que la unificación de las viviendas de su propiedad se realizó en fecha anterior a la co-

municación formal realizada el 28 de noviembre de 2001, podía dirigirse nuevamente a EMASESA reiterando la petición objeto de la queja y aportando las pruebas señaladas. En todo caso, de no obtener respuesta expresa a esta nueva petición o de producirse algún retraso o cualquier otra irregularidad, el interesado podía dirigirse a nosotros haciéndonos constar dicha circunstancia para que le prestáramos la colaboración necesaria.

2.1.3 COMPETENCIA DESLEAL EN EL USO DE UNA BÁSCULA PÚBLICA

Las Entidades Locales pueden ejercer la iniciativa pública para el ejercicio de actividades económicas cuando dicho ejercicio de la actividad se efectúe en régimen de libre competencia y se justifique, mediante expediente acreditativo, la conveniencia y oportunidad de la medida y además el Pleno de la Corporación determine la forma concreta de gestión del servicio.

Con motivo de la tramitación del expediente de **queja 01/3183** pudimos asistir a un supuesto de competencia desleal de una corporación municipal por la utilización de una báscula. En concreto, el denunciante, que venía utilizando otra báscula en el mismo término municipal se expresaba en los siguientes términos:

Primero: Existe una báscula ilegal cercana al casco urbano de la localidad de Fuente Obejuna.

Segundo: Esta báscula es gestionada por el Excmo. Ayuntamiento de Fuente Obejuna, mediante un convenio con la Delegación Provincial de Agricultura y Pesca en Córdoba.

Tercero: La existencia de esta báscula ilegal me supone una competencia desleal, y el que esté gestionada por este organismo público supone un abuso de autoridad del mismo.

Cuarto: Se ha informado por carta y verbalmente a miembros de este Ayuntamiento..... como Concejales que desistan de su actitud de mantener un servicio al público que es ilegal y perjudica gravemente la imagen de los vecinos por mantener una actividad fuera de la Ley.

Quinto: La permisividad de este acto ilegal puede repercutir en el inicio de otras actividades de naturaleza Análoga.

Seis: La competencia entre actividades legales repercute directamente en un mejor servicio ante el consumidor.

Siete: Comunicado este escrito al Director de la Oficina Comarcal Agraria Valle del Guadiato en Peñarroya Pueblo-nuevo, puesto que es un servicio directo de la Delegación Provincial de Agricultura, y no habiendo recibido al día de hoy notificación alguna procedo a comunicárselo a usted para que inicie desde su organismo las medidas oportunas y se pueda corregir en el mínimo tiempo esta ilegalidad”.

Ante tal denuncia, consideramos que la queja debía ser admitida a trámite para investigar los hechos y a tal efecto requerimos informe de la Delegación Provincial de Córdoba de la Consejería de Agricultura y Pesca quien expresó lo siguiente:

“La Junta de Andalucía es titular de un inmueble sito en la localidad de Fuente Obejuna (Córdoba) y en el cual se halla construido un silo y otras dependencias auxiliares para poder atender la finalidad del mismo.

Desde su transferencia a esta Comunidad Autónoma de las funciones, servicios y bienes en relación con la Intervención y Regulación de Mercados, año 1995, (RD. 1401/95) el citado Silo se mantiene inoperativo, al igual que casi la totalidad de los de la provincia por no llevar a Intervención los agricultores sus cereales.

Existe en el mencionado Silo también una báscula que servía para el pesaje de los camiones que transportaban las mercancías propias de almacenar en el silo.

Como consecuencia de su inoperatividad para los fines para los que había sido proyectado, ante la no utilización por parte de la Delegación de Agricultura a que está afecto el bien y ante la petición del Ayuntamiento de Fuente Obejuna de la cesión en precario, se autoriza la misma mediante escrito cuya fotocopia debidamente compulsada acompaño, haciéndole saber en la misma que, para la utilización de la báscula debería contar con cuanta autorización fuese precisa, desconociendo si posee la misma.

Recibida queja de D....., al entender que existía competencia desleal, se dio traslado de su escrito al Ayuntamiento de Fuente Obejuna, que era quién presuntamente utilizaba la báscula.”

La información recibida nos llevó a iniciar también actuaciones con el ayuntamiento de Fuente Obejuna quien nos expuso que la báscula, cuya utilización fue autorizada en su día por la Delegación de Agricultura, se encontraba fuera de servicio porque estaba siendo reparada, tras la inspección efectuada por la empresa autorizada para su verificación y dado que el resultado de la misma fue el de no conforme. Asimismo, se nos indicaba que se desconocía el “tributo” que el reclamante abonaba a la Junta de Andalucía, pero consultado el Padrón del Impuesto sobre de Actividades Económicas (I.A.E.) del municipio, el reclamante no figura como contribuyente por la actividad que realiza, no habiendo solicitado la correspondiente Licencia para la realización de las obras de instalación de la mencionada báscula y careciendo asimismo de la preceptiva licencia municipal para su funcionamiento.

Del análisis de la información de que disponíamos facilitada por la Administración autonómica, la corporación municipal y el propio interesado la primera conclusión a la que llegamos es

que, efectivamente, existía una báscula cuya utilización por el Ayuntamiento era motivo de queja sobre competencia desleal.

La cuestión suponía el ejercicio por parte de la Administración municipal de una actividad de tipo económico realizada en el ejercicio de la libertad de empresa que en el marco de la economía de mercado reconoce la propia Constitución, por lo que en principio no existen limitaciones al ejercicio de dicha actividad siempre que se respete la libre competencia propia de nuestra economía de mercado.

En el caso de las Entidades Locales, el artículo 86 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, reconoce que las Entidades Locales, mediante expediente acreditativo de la conveniencia y oportunidad de la medida, pueden ejercer la iniciativa pública para el ejercicio de actividades económicas conforme al artículo 128.2 de la Constitución, si bien, cuando el ejercicio de la actividad se haga en régimen de libre concurrencia, la aprobación corresponderá al Pleno de la Corporación que determinará la forma concreta de gestión del servicio.

En este sentido, los artículos 96 y 97 del texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, regulan de forma concreta el procedimiento a seguir para el ejercicio de actividades económicas por parte de las entidades locales, sin que en el presente caso y por la información recibida se pudiera constatar la tramitación de referido procedimiento. En concreto, el artículo 97.1 del citado texto refundido viene a señalar que «Para el ejercicio de actividades económicas por las entidades locales se requiere: a) Acuerdo inicial de la Corporación, previa designación de una Comisión de estudio compuesta por miembros de la misma y por el personal técnico, b) Redacción por dicha Comisión de una memoria relativa a los aspectos social, jurídico, técnico y financiero de las actividad económica de que se trate, en la que deberá determinarse la forma de gestión, entre las previstas por la ley, y los casos en que debe cesar la prestación de la actividad. Asimismo deberá acompañarse un proyecto de precios del servicio, para cuya fijación se tendrá en cuenta que es lícita la obtención de beneficios aplicables a las necesidades generales de la entidad local como ingreso de su presupuesto, sin perjuicio de la constitución de fondos de reserva y amortizaciones, c) Exposición pública de la memoria después de ser tomada en consideración por la Corporación, y por plazo no inferior a treinta días naturales, durante los cuales podrán formular observaciones los particulares y entidades, y d) Aprobación del proyecto por el Pleno de la entidad local».

En el presente supuesto no existía por tanto ningún impedimento para que el Ayuntamiento decidiera utilizar la báscula en el marco de una actividad económica ejercida en un mercado de libre competencia, si bien, no es posible desvincular el ejer-

cicio de esa actividad económica de la condición de Administración Pública del sujeto que la ejerce, motivo por el cual el ejercicio de dicha actividad debía realizarse previo expediente tramitado a tal efecto, resultando que en el presente supuesto y por la información que nos había remitido el propio Ayuntamiento, no constaba el expediente, ni la resolución, ni la realización de ningún otro trámite que con carácter previo a la utilización de la báscula como actividad económica en régimen de libre competencia debió realizar el Ayuntamiento. Y ello a pesar de la queja de competencia desleal, lo que en principio supone la necesidad de un especial cumplimiento de la normativa vigente que permita al ciudadano un adecuado conocimiento de las actuaciones municipales determinantes de la utilización de la báscula al tiempo que una garantía de la legalidad y el acierto de la decisión municipal de utilizar la referida báscula.

La tramitación del procedimiento legalmente establecido para la adopción de la decisión municipal de utilización de la báscula es la principal garantía de la legalidad de la actuación municipal al tiempo que la contestación deseable a la queja presentada por el ciudadano sobre dicha cuestión, sin que como tal contestación pueda admitirse la manifestación contenida en el informe del Ayuntamiento de que el interesado en queja no figuraba en el Padrón del Impuesto sobre actividades económicas del municipio o que no había solicitado la correspondiente licencia para la realización de las obras de instalación de la mencionada báscula o que carecía de la preceptiva licencia municipal para su funcionamiento, pues dichas cuestiones ni siquiera son objeto del expediente y ello sin perjuicio de que la legalidad de la decisión municipal de utilizar la báscula no dependía en lo más mínimo de que el compareciente figurara en el Padrón del Impuesto sobre actividades económicas o tuviese las correspondientes licencias, de modo que si el Ayuntamiento quería utilizar una báscula en el marco de una actividad económica podía hacerlo siempre que cumpla con los procedimientos y requisitos legal y reglamentariamente establecidos sin que la inclusión en el Padrón del Impuesto sobre actividades económicas o la obtención de licencias por parte de un ciudadano pueda servir de argumento en defensa de la legalidad de la actuación municipal de utilización de una báscula.

En otras palabras, la cuestión objeto del expediente no era la báscula del ciudadano sino la báscula de la Administración y si ésta última respetaba la normativa vigente o infringía la libre competencia y ello en relación a que la legalidad de la báscula de la Administración no se puede justificar en lo más mínimo mediante el reproche de la báscula del ciudadano, sino mediante la acreditación y cumplimiento concreto de los trámites y requisitos necesarios para la utilización de la báscula por parte de la Administración.

En otro orden de cuestiones, en cuanto a la alegación de competencia desleal denunciada por el compareciente, esta De-

fensoría puso de relieve que la competencia, como principio rector de toda economía de mercado, representa un elemento consustancial al modelo de organización económica de nuestra sociedad y constituye, en el plano de las libertades individuales, la primera y más importante forma en que se manifiesta el ejercicio de la libertad de empresa. La defensa de la competencia, por tanto, de acuerdo con las exigencias de la economía general y, en su caso, de la planificación, ha de concebirse como un mandato a los poderes públicos que entronca directamente con el artículo 38 de la Constitución.

Nuestro ordenamiento jurídico instituye un sistema que permite analizar el ejercicio de las actividades económicas con criterios de competencia y, llegado el caso, prevenir sus efectos indeseables desde la perspectiva de los intereses generales. La aplicación de este sistema, en cuanto se trata de garantizar el orden económico constitucional en el sector de la economía de mercado, desde la perspectiva de la defensa de los intereses públicos, se encomienda a órganos administrativos, en concreto el Tribunal de Defensa de la Competencia, con funciones de resolución y, en su caso, de propuesta, y el Servicio de Defensa de la Competencia, al que se encarga la instrucción de los expedientes. Estos órganos tienen carácter especial, tanto por la esencial complejidad de la materia como por la precisión de dotar al sistema de la independencia necesaria respecto de la Administración activa, todo ello sin perjuicio del control judicial de sus actos.

En este sentido, considerando que la utilización de la báscula por la Administración municipal suponía el ejercicio de una actividad económica que había sido objeto de queja por un ciudadano entendiéndose que suponía una competencia desleal, no era admisible entender agotadas las posibilidades municipales en la evacuación de un informe sobre si el interesado figura en el Padrón del Impuesto sobre Actividades Económicas del municipio o sobre si tiene las correspondientes licencias para ejercer su actividad, pues la condición de Administración pública de quien utiliza la báscula y la obligación legal de actuar con criterio de servicio al ciudadano, determinaría la obligación de esclarecer con toda precisión si efectivamente la utilización de la báscula supone la competencia desleal que denuncia el compareciente, interesando incluso la intervención de los Órganos específicos antes indicados para velar por la defensa de la competencia.

Para concluir, destacamos que la indicación realizada por el Ayuntamiento en el sentido que la báscula utilizada por la Administración municipal se encontraba fuera de servicio al haber sido verificada con el resultado de no conforme, lo que en principio permitía entender la no corrección de las mediciones realizadas con la referida báscula con las consecuencias que de ello se derivaban y que determinaban la conveniencia de mantener la no utilización de la báscula en tanto no se produjera una verificación de conformidad que garantizase el acierto de las mediciones que en la misma se realizaban.

Teniendo en cuenta los hechos expuestos y las consideraciones realizadas, esta Defensoría formuló al Ayuntamiento de Fuente Obejuna la **Recomendación** de que la utilización de la báscula como actividad económica por parte de la Administración municipal se realizara previo expediente tramitado a tal efecto por el procedimiento legalmente establecido en el que se justifique suficientemente la conveniencia y oportunidad del ejercicio de dicha actividad económica por parte del Ayuntamiento, garantizando que la misma no suponga una competencia desleal respecto de aquellos particulares que utilizan básculas en el marco de su actividad económica, interesando la intervención de los órganos específicos de defensa de la competencia en caso de que sea necesario esclarecer y determinar las condiciones en las que la utilización de la báscula por el Ayuntamiento no supone una competencia desleal, verificando la báscula de conformidad y no ejerciendo dicha actividad en tanto los organismos públicos competentes en materia de verificación y control metrológico certifiquen y garanticen la veracidad de las medidas que se realicen en la báscula municipal.

En respuesta a la Recomendación, el Ayuntamiento expresó la aceptación expresa de la resolución formulada por esta Institución, por lo que procedimos a dar por finalizadas nuestras actuaciones no sin antes insistir en la necesidad de adecuar con carácter urgente los requisitos exigidos por la normativa analizada para el desarrollo de este tipo de actividades por parte de la Administración local en los términos que se expresaban en la resolución dirigida.

XIV. IGUALDAD DE GÉNERO

1. INTRODUCCIÓN

Este año presentamos este nuevo capítulo, a través del cual se analizarán, de aquí en adelante, las quejas relacionadas con la aplicación del principio de Igualdad y de no discriminación por razón de sexo, recogido en el artículo 14 de la Constitución Española al promulgar que «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social».

Hemos pretendido recopilar una información que, en anteriores Informes Anuales, quedaba dispersa a lo largo de los distintos capítulos, y que se refiere al ejercicio del derecho a la igualdad por parte de mujeres y hombres, desde una perspectiva de género. Las mujeres son el grupo de población que protagoniza la mayoría de las quejas que se reciben en esta materia, especialmente en lo referente a violencia de género o discrimi-

nación laboral. De ahí que sean más frecuentes las referencias al género femenino.

No obstante, la presencia de la problemática masculina, desde una perspectiva de género, se va abriendo paso, poco a poco, entre los asuntos planteados individual o colectivamente, como ocurre en los casos de discriminación basados en la orientación sexual de los afectados.

Entrando ya en el análisis estadístico de los datos, durante el presente año se han tramitado un total de 56 quejas, cuatro de las cuales habían sido iniciadas el año anterior.

Entre estas últimas, destaca la presentación en abril de 2002 del Informe Especial “La prostitución: realidad y políticas de intervención pública en Andalucía”, mediante el que hemos abordado el fenómeno de la prostitución desde la aplicación del principio de igualdad de género, porque no cabe duda que el problema de la prostitución afecta principalmente a una población marginal, siendo en su inmensa mayoría mujeres.

En este sentido, de entre las diferentes formas que puede adoptar el ejercicio de la prostitución, el mencionado Informe se ocupa de la más marginal, la que se ejerce en los espacios públicos, en las calles y los barrios, y tiene como protagonista a mujeres pertenecientes a una escala o nivel socio-económico bajo, que proceden de familias con graves conflictos provocados por la escasez económica, que cuentan con un nivel educativo muy deficiente y cuya edad de inicio en la prostitución se sitúa, por término medio, en los 16 años.

El Informe finaliza con la emisión de algunas valoraciones y la formulación de una serie de Recomendaciones a las Administraciones públicas con competencia en la materia, de entre las que destacamos la referida a la necesidad imprescindible e improrrogable de realizar un estudio sobre la incidencia real del problema de la prostitución. Todo ello a tenor de las dificultades que apreciamos para abordar el conocimiento y análisis de la situación de la explotación sexual y el ejercicio de la prostitución en Andalucía, que unánimemente nos expresaron las entidades y asociaciones que desarrollan su labor de atención ante este fenómeno.

Entendemos que dicho estudio permitiría abordar con mayor rigor el fenómeno actual de la explotación sexual en Andalucía, así como las nuevas formas de prostitución, entre ellas el tráfico de mujeres con fines de explotación sexual. Concluíamos señalando que este análisis debía ser previo para acometer un balance respecto de la eficacia y el nivel de resultados de las acciones que se estaban desarrollando hasta el momento.

Volviendo a lo que ha sido la tramitación de los expedientes de queja durante el año 2002, el mayor número de quejas se refieren a supuestos de violencia de género y a la tardanza de la Administración en la tramitación de ayudas de carácter social y económico a las víctimas.

También se han destacado los supuestos de doble victimización, en los que las afectadas manifestaban su contrariedad por

tener que soportar las dilaciones procesales y la ineficacia de la acción judicial ante el incumplimiento de las medidas de protección.

Finalmente, y por lo que se refiere al análisis del grado de colaboración prestada por las Administraciones con competencia en materia de igualdad de género, podemos afirmar que con carácter general, la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer y sus centros provinciales ha sido buena. Similar grado de colaboración hemos encontrado entre los Ayuntamientos y departamentos municipales a los que nos hemos dirigido con ocasión de la tramitación de estos expedientes, si bien en la mayoría de estos casos fue preciso reiterar una o dos veces la petición del informe, inicialmente solicitado.

2. ANÁLISIS DE LAS QUEJAS ADMITIDAS A TRÁMITE

2.1 VIOLENCIA DE GÉNERO

En la **queja 02/3248** la interesada, una chica de 26 años de edad, exponía que hacía 4 años que venía sufriendo las amenazas, insultos y coacciones que le provocaba su ex compañero sentimental, desde que ella decidiera acabar con la relación sentimental que había durado varios años. Por esos hechos, desde el año 1998 hasta la fecha, había presentado un total de 19 denuncias ante el Juzgado de Arcos y ante la Guardia Civil de Algar como consecuencia de las cuales se habían incoado diligencias en los distintos juzgados de Arcos de la Frontera, con diferente resultado.

Así, se había dictado una primera sentencia, en juicio de faltas, condenando al acusado, como autor de una falta de maltrato, amenazas y coacciones a una multa y prohibición de aproximación durante un plazo de 1 año. Pocos meses después la interesada se personaba en las dependencias de la Guardia Civil de Algar para denunciar nuevamente a su ex compañero por amenazas, insultos y quebrantamiento de la medida de alejamiento. A este proceso judicial le siguieron cuatro más, todos ellos juicios de faltas, dos de los cuales habían finalizado con fallo absolutorio para el acusado.

Señalaba la interesada que la ruptura no había sido aceptada por el denunciado, por lo que su acoso era continuo, los fines de semana con insultos dirigidos tanto a ella como a su familia, y durante la semana con persecuciones en el trayecto en coche hacia su trabajo, realizadas con el vehículo y poniendo en riesgo la vida de la interesada y de los demás conductores de la carretera. Al parecer, además de acosarla, el denunciado había realizado pintadas en el portal de su casa amenazándola de muerte, llegando a agredirla en dos ocasiones. Respecto a las pintadas, se había solicitado la prueba pericial caligráfica. El acusado quedó absuelto de la falta mediante sentencia de la que, por su

interés, destacamos parte del contenido del fundamento de derecho segundo:

“Las declaraciones de las partes han sido contradictorias, sin haberse llegado por este juzgador a la convicción plena de que los hechos se produjeron como relata la denunciante. Así, frente a lo declarado por la denunciante sobre las amenazas recibidas del denunciado y las notas que supuestamente ése le dirige, el denunciante niega los hechos, manifestando que ni ha proferido tales amenazas, ni ha escrito o enviado a la denunciante nota alguna. De este modo, un examen detenido de lo actuado ha de llevar necesariamente a la absolución del denunciado, pues nos encontramos con dos versiones absolutamente contradictorias sobre lo realmente acontecido, no estando ninguna de ellas avalada por dato objetivo que permita otorgar mayor credibilidad a uno u otra, y sin que tampoco la testifical prestada en el acto del juicio por parte de la hermana de la denunciante pueda servir para dotar de mayor verosimilitud, dada la vinculación con una de las partes”.

Ésta era la causa de la indefensión que afirmaba padecer la interesada, cuando acudió en demanda de ayuda al Centro de la Mujer de la Mancomunidad de Villamartín, donde al parecer le indicaron que su caso no era de los más graves y que, por esa razón, no podían prestarle toda la atención que ella esperaba, razón por la cual decidió no volver a acudir al centro.

Al parecer la situación de acoso se agravó y el 10 de junio de 2002 la interesada presentó nueva denuncia contra su ex compañero, esta vez por agresión física y amenaza de muerte, y acudió por primera vez al Servicio de Asistencia a la Víctima (SAVA) desde donde se le gestionó la designación de letrado a través del turno de oficio del Colegio de Abogados de Cádiz.

En el escrito de queja que nos dirigió manifestaba encontrarse muy asustada, llena de pánico, y en situación de total desprotección jurídica, tanto por la falta de tutela judicial efectiva ante la gravedad y reiteración de las denuncias, como por la escasa eficacia de las pocas medidas judiciales adoptadas, que con tanta impunidad había incumplido el condenado pocos días después de ser aprobada. Así mismo nos reconocía que, tras esta última agresión, estaba recibiendo tratamiento psicológico a cargo del equipo de salud mental de Villamartín, debido al trastorno psíquico y alimentario que le estaban ocasionando estos cuatro años de acoso.

Teniendo en cuenta la gravedad de los hechos denunciados por la interesada, y el estado de indefensión en el que afirmaba encontrarse, procedimos a la admisión a trámite de la queja y a solicitar informe al centro provincial del Instituto Andaluz de la Mujer en Cádiz.

Al mismo tiempo, nos decidimos a poner este caso en conocimiento de la Delegación del Gobierno en Andalucía, a los efec-

tos que estimase oportunos a tenor de la gravedad apreciada. Hemos de significar que la reacción de la Delegación del Gobierno ante nuestro comunicado fue rápida y eficaz. Según nos indicaron, el denunciado había sido detenido por la Guardia Civil y puesto a disposición judicial el 14 de junio de 2002, pasando las actuaciones al Juzgado de Instrucción número 2 de Arcos de la Frontera, que había calificado los hechos como delito de lesiones y amenazas, acordando la libertad provisional del detenido y la medida cautelar de prohibición de acercarse a menos de 50 metros de la interesada, durante el tiempo que durase la instrucción de las diligencias. Nos comunicaban además, que se había enviado copia de las diligencias practicadas a la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Cádiz y al Capitán de la 2ª Compañía de la Guardia Civil en Jerez de la Frontera.

En idénticas condiciones de eficacia y celeridad se produjo la respuesta de la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Cádiz, desde donde se nos trasladaba el contenido del Decreto dictado por el Fiscal adscrito al servicio de violencia doméstica, en las Diligencias Indeterminadas abiertas como consecuencia del escrito que les remitió la Comandancia de la Guardia Civil de Cádiz, dando cuenta de la situación de la interesada en esta queja y la multitud de denuncias presentadas. El citado Decreto señalaba que:

“Dada la especial gravedad que presenta el asunto y(...) dadas las funciones que vienen conferidas al Fiscal Especial de Violencia Doméstica (...)

ACUERDO librar oficios a los distintos Titulares de los Juzgados de Instrucción de Arcos de la Frontera, con la finalidad de que remitan al FISCAL ESPECIAL DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, con la mayor urgencia posible, los diferentes procedimientos existentes contra D.(.), así como testimonio de aquellos otros que hayan sido enjuiciados en los respectivos Juicios de Faltas, a los efectos de lograr unificar las distintas denuncias existentes por similares hechos, atribuir su conocimiento al Fiscal especialista y así poder dar cumplimiento a lo dispuesto en el Código Penal y poner fin de inmediato a la situación de constante agresión instaurada”.

Por su parte, el Centro Provincial de la Mujer en Cádiz respondió a nuestra petición de colaboración adjuntando el informe elaborado al efecto por el Centro de la Mujer de la Mancomunidad de la Sierra, en el que se detallaban las numerosas gestiones llevadas a cabo para atender el caso de la reclamante en queja, las cuales nos fueron confirmadas por la propia afectada en un escrito posterior, y que se concretaban en el apoyo incondicional que en todo momento le dispensó la Asesora Jurídica del Centro acompañándola en la cumplimentación de todo tipo de trámites ante instancias policiales, cuando no disponía de abogado, y asesorándola para la solicitud de asistencia jurídica gratuita que finalmente le fue concedida.

Sin embargo, lo más sorprendente en la respuesta del Centro de la Mancomunidad fueron, sin duda, las críticas vertidas hacia la actitud de desesperación de la interesada, concretamente por las manifestaciones de desaprobación emitidas por esta usuaria ante los escasos resultados que, a su juicio, estaba reportándole la actuación de las instancias sociales y judiciales que, hasta ese momento, estaban interviniendo en el caso.

Recapitulando lo hasta aquí expuesto, hemos de recordar que en su escrito de queja la interesada exponía que se encontraba *“muy asustada y llena de pánico, y en una situación de desprotección absoluta, tanto por la falta de tutela judicial efectiva ante la gravedad y reiteración de las denuncias, como por la escasa eficacia de las pocas medidas judiciales adoptadas, como la medida de alejamiento incumplida pocos días después de ser aprobada”.*

A través de los informes que nos hicieron llegar tanto la Delegación del Gobierno en Andalucía como la Fiscalía de la Audiencia de Cádiz, tuvimos conocimiento de la inmediata adopción de una serie de medidas de carácter policial y judicial, encaminadas a garantizar la protección de la afectada frente al denunciado, con lo que se daba por cumplida la principal pretensión de la interesada ante esta institución.

Por otro lado, tras estudiar con detenimiento el informe remitido por el Centro Provincial de la Mujer concluimos que no se apreciaba la existencia de irregularidad administrativa en la actuación del Centro de la Mujer de la Mancomunidad de la Sierra, toda vez que desde el primer momento en que la interesada solicitó sus servicios, fue bien atendida, asesorada, e incluso remitida, cuando ella misma lo demandó, al recurso de asistencia jurídica en juicio para mujeres víctimas de violencia, servicio prestado a través de la asociación “Derecho y Democracia”.

No obstante lo anterior, en relación a las críticas hacia la actitud desconfiada de la interesada, quisimos trasladar a la responsable del Centro Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer en Cádiz, nuestras reflexiones sobre este punto.

En este sentido, le expresamos que valorábamos positivamente la actitud perseverante de la interesada al insistir una y otra vez, ante todos y cada uno de los organismos públicos que le habían sido sugeridos, en busca de apoyo y protección. Bastaba con recordar que cuando la interesada acudió por primera vez al Centro de la Mujer, había transcurrido ya más de un año desde que comenzó a sufrir el acoso y que, a esa fecha, ya habían sido presentadas dos denuncias. En este sentido, son comprensibles sus muestras de agotamiento y el deterioro personal padecido ante los escasos resultados que, tres años después, arrojaban sus peticiones de ayuda, sentimiento éste que como sabemos es bastante común entre las víctimas de violencia. Su agotamiento se manifestó, una vez más, cuando tras recibir la última agresión, precisó tratamiento psicológico a cargo del equipo de salud mental de Villamartín, debido al trastorno psi-

quico y alimentario que le estaba ocasionando esa situación de acoso continuado.

Por todo ello, mostrábamos nuestra satisfacción por el hecho de que esta mujer no desistiera de su lucha e intentara todo tipo de recursos, como el Servicio de Atención a la Víctima, la asistencia jurídica gratuita a través del Colegio de Abogados e incluso el Defensor del Pueblo Andaluz, recursos todos ellos sugeridos desde el Centro de la Mujer de la Mancomunidad de la Sierra. A nuestro juicio, la intervención de cada una de estas Instituciones, en el ejercicio de sus respectivas competencias, había provocado, entre otras medidas, la adopción de medidas preventivas y protectoras, tal y como pusieron de manifiesto los informes de la Delegación del Gobierno en Andalucía y del Fiscal Especial de Violencia Doméstica de la Audiencia Provincial de Cádiz, respectivamente, las cuales sin duda ayudaron a infundir en la interesada una mayor confianza en las instituciones.

Finalizábamos nuestro escrito al Centro Provincial de la Mujer, comunicándoles el cierre de este expediente de queja, y transmitiéndoles nuestro convencimiento de que la lucha contra la violencia de género requiere un esfuerzo de coordinación y colaboración entre todos los órganos jurisdiccionales, las administraciones públicas de todos los ámbitos territoriales y las fuerzas de seguridad, con el fin de ofrecer a las víctimas una respuesta coordinada y eficaz, y lograr que mantengan la confianza, no sólo en sí mismas, sino en el sistema de protección social y judicial que ha sido diseñado para defenderlas.

Continuando con lo que ha significado el ejercicio del derecho a la tutela judicial efectiva, proclamado por el artículo 24 de nuestra Constitución, y la que hemos denominado segunda victimización, son numerosas las mujeres, víctimas de malos tratos, que cada año acuden al Defensor del Pueblo Andaluz para denunciar las situaciones de indefensión que les provoca la lentitud con la que son atendidas sus peticiones por parte de los órganos jurisdiccionales.

En este sentido, nos exponía la interesada en la **queja 02/243**, que ante el cariz que estaba tomando la conducta de su esposo, el maltrato psíquico y el abandono de que venía haciendo objeto a ella y a sus dos hijos, tomó la determinación de solicitar la adopción de medidas provisionales previas frente a su esposo. Dicha petición tuvo entrada en Decanato el 20 de noviembre del año 2001. Acto seguido, y ante el temor que le inspiraba la reacción que pudiera tener su esposo cuando se enterara de que había solicitado las medidas provisionales, se vio obligada a abandonar el domicilio conyugal y refugiarse en casa de su hermana. Sin embargo, ello no fue suficiente, ya que su esposo había acudido a la vivienda de un familiar, en estado bastante alterado y bajo los efectos de alguna sustancia estupefaciente, lo que había provocado el enfrentamiento físico con algunos miembros de su familia, los cuales se oponían a que los menores acompañasen a su padre en ese estado, hechos que, según

nos indica, fueron oportunamente denunciados en la Comisaría de Policía.

Pese a que la situación era insostenible, y si no lo hubiera sido se hubiera limitado a presentar demanda de separación, no a solicitar la adopción de medidas provisionales previas a la misma, el Juzgado de Primera Instancia número 6, al que había correspondido el asunto, no había celebrado la correspondiente comparecencia.

Nuestra remitente no podía comprender que unas medidas que han de adoptarse con carácter de urgencia ante situaciones que, como la que le afectaba, se presentaba insostenible, se pudieran retrasar **cuatro meses**, ya que ello desvirtuaba su naturaleza y finalidad. La indefensión que ello le provocaba es lo que la había hecho dirigirse a esta Institución.

En consecuencia, entendiéndose que, en principio, esta queja reunía los requisitos para su admisión y pudiendo afectar su objeto a lo dispuesto en los artículos 24 y 103.1 de la Constitución, es por lo que nos permitimos dar traslado de la misma al Ministerio Fiscal, en cumplimiento de lo que determina el artículo 15 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Parlamento de Andalucía, reguladora de esta Institución, en orden al “funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía”, rogándole tuviera a bien acordar se procediese a investigar acerca de la realidad de esos hechos y, en su caso, la adopción de las medidas que juzgase oportunas, así como que nos comunicase la veracidad o no de los hechos objeto de la queja y las causas que hubieran podido motivar los mismos.

El informe del Fiscal Jefe de la Audiencia Provincial de Sevilla, justificaba la tardanza en el señalamiento de la comparecencia, en el cúmulo de asuntos del Juzgado, así como en el hecho de no apreciarse circunstancias de especial urgencia en este caso que hiciesen necesario forzar el turno de señalamientos ni fijar con carácter inmediato los efectos a que hace referencia el artículo 771.2, párrafo segundo de la Ley de Enjuiciamiento Civil, dado que (1) *“la demandante afirmaba que un familiar suyo le había cedido a ella y sus hijos el uso de una vivienda”*; (2) *la demandante tiene ingresos propios, pues regenta un negocio de floristería* mientras que (3) *“el demandado sólo trabaja esporádicamente”*. En cuanto a las dilaciones en el señalamiento de la comparecencia, ésta había sido fijada para el 7 de marzo.

Tras analizar la información recibida, esta Institución entendía que el Fiscal se estaba refiriendo a la urgencia que derivaría de una situación de maltrato patente, situación que, según supone fiscalía, desaparece desde el momento en que la interesada, por miedo, abandona el hogar conyugal.

Sin embargo, entendemos que la respuesta judicial puede ser diferente. La verdadera naturaleza de medidas de este tipo es precisamente la protección del sujeto solicitante o de terceros dependientes de los cónyuges. No se trata de forzar el turno de

señalamiento, sino de aplicar la previsión legal que fija en 10 días el plazo para celebrar la comparecencia de las partes, plazo más que superado por los casi cuatro meses.

En consecuencia, si desde un primer momento no se apreciaron circunstancias de urgencia, lo lógico habría sido señalar la celebración de la comparecencia dentro de plazo (razonable), y que el Juzgado denegase, en su caso, la tramitación de las medidas previas. En este sentido se actuó mediante Auto de 22 de marzo de 1999, dictado por el Juzgado de Primera Instancia número 27 de Madrid que, en un caso similar, estableció en su fundamento de derecho único que:

*«No existiendo en el procedimiento prueba alguna que justifique la necesidad perentoria de la adopción de medidas previas a la interposición de la demanda de separación, y dado que el fundamento de las medidas establecidas en el artículo 104 del CC es la **urgencia de su adopción**, procede rechazar la solicitud de la interesada, declarando no haber lugar a la adopción de medidas previas dado que los cónyuges se encuentran separados desde hace cuatro meses, fecha en que la interesada fue admitida en una casa de acogida».*

A pesar de todas estas consideraciones, como quiera que por aplicación del principio de independencia judicial el Defensor del Pueblo Andaluz no puede interferir la función de este órgano judicial, se propuso el cierre de este expediente de queja, toda vez que con el señalamiento de la fecha para la comparecencia, se había dado solución a la principal pretensión de la interesada.

Nos ocupamos a continuación de las ayudas a las mujeres que sufren maltrato, temática en la que cabe destacarse la **queja 01/2805**, cuya tramitación ha finalizado a lo largo del año 2002, que nos había sido planteada por una mujer, madre de tres menores, la cual nos denunciaba su situación de desprotección ante las amenazas que recibía por parte de su ex esposo, del que se había separado por causa de los malos tratos, el cual se negaba a abandonar la vivienda conyugal. Según le habían informado, esto último era condición indispensable para que ella pudiera acogerse a las ayudas dispuestas para mujeres víctimas de maltrato.

Tras el estudio detenido del escrito y de la documentación que lo acompañaba, decidimos admitir la queja a trámite, solicitando a continuación informe al Centro Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer en Cádiz y al Ayuntamiento de San Fernando.

Un tiempo después, la interesada nos hizo llegar un segundo escrito en el que exponía que su ex marido le había provocado nuevas agresiones físicas, y que tras acudir al Centro de Salud de atención primaria, el facultativo que la atendió le había recomendado que solicitara ayuda psicológica. Ante esta nueva situación, contactamos telefónicamente con la interesada, de cuya entrevista destacamos lo siguiente:

El día 1 de febrero denunció a su marido por los destrozos que estaba ocasionando en la vivienda de la interesada. Minutos después, agentes de la Policía Local acudieron para proceder a su detención, siendo testigos directos de las amenazas de muerte que el detenido dirigió a su ex esposa. Al día siguiente, 2 de febrero, la interesada recibió notificación de la orden de alejamiento impuesta a su ex marido (prohibición de acercarse a menos de 100 metros) y desde ese momento ella permanecía encerrada en la vivienda, junto con sus tres hijos, por temor a que su ex marido pudiera aparecer y ejecutar sus amenazas, ya que según pudo comprobar, no había abandonado los alrededores de su vivienda a pesar de la orden de alejamiento.

Preguntada sobre la posibilidad de solicitar su ingreso en una casa de acogida para mujeres maltratadas, nos respondió que en dos ocasiones había rechazado este recurso porque no admitían el ingreso de su hijo de 14 años, según le informaron en el Centro Municipal de Información a la Mujer. Además, se mostraba algo confundida respecto a las alternativas de que disponía para poder mantener a sus hijos y conservar la vivienda que ocupa en régimen de alquiler, ya que acumulaba deudas por años de impago de la renta.

Teniendo en cuenta todas estas nuevas circunstancias, desde esta Institución sugerimos a la afectada que acudiese de nuevo al Centro Municipal de Información a la Mujer, al objeto de que la asesorasen mejor sobre las condiciones para el ingreso en el centro de acogida para mujeres maltratadas, ya que no nos constaba que existieran limitaciones al ingreso por razón de edad de los hijos.

Mientras tanto, recibíamos respuesta del Ayuntamiento de San Fernando, en la que ésta Corporación negaba haber informado negativamente a la interesada acerca de las posibilidades de ayuda que podían ofrecerle. Por el contrario se trataba de una familia que venía siendo atendida, desde hacía varios años y en atención a su compleja problemática social, por el departamento municipal de Servicios Sociales. Así mismo nos informaban que esta familia podría ser beneficiaria de una ayuda de emergencia para atender durante dos meses al pago de alquiler de una vivienda, con cargo a los presupuestos municipales.

Por su parte, el centro provincial del Instituto Andaluz de la Mujer, nos manifestaba que, atendiendo a nuestras indicaciones, la interesada se había personado en el Centro Municipal de Información a la Mujer, donde fue asesorada social y jurídicamente, y que de nuevo rechazó el ingreso, para ella y sus tres hijos, en una casa de acogida. Al parecer, prefería acogerse a las ayudas económicas para mujeres maltratadas, que concede el Instituto Andaluz de la Mujer.

Así pues, entendimos que con ambas respuestas se daba solución a la principal pretensión planteada por la interesada en su escrito de queja, por lo que procedimos al cierre de este expediente de queja.

Sin embargo, varios meses después recibimos nuevo escrito de esta misma mujer, concretamente la **queja 02/3673**, en la que nos exponía que se sentía mucho más segura porque su ex marido había cesado en las amenazas. Sin embargo, su problema se centraba ahora en las dificultades económicas que estaba padeciendo, y que la conducían al inminente desahucio de la vivienda, en la que residía junto con sus hijos. En este sentido, se quejaba de que no estaba siendo atendida por los organismos públicos a los que había acudido en demanda de ayuda, a pesar de los compromisos que cada uno de ellos habían asumido frente al Defensor del Pueblo Andaluz.

Concretamente nos señalaba que no había obtenido respuesta a su solicitud para la adjudicación de una vivienda de protección oficial y que la cuantía de la ayuda de emergencia resultaba del todo insuficiente, ya que no disponía de medios económicos suficientes para continuar el pago de alquiler de su vivienda, una vez se agotase la ayuda de dos meses.

Indicaba además que no había recibido respuesta a la solicitud de ayudas para mujeres víctimas de maltrato, presentada hacía cuatro meses ante el Centro dependiente del Instituto Andaluz de la Mujer.

A fin de confirmar la veracidad de estos hechos, interesamos la emisión de un informe al Centro Provincial del Instituto Andaluz de la Mujer en Cádiz y al Ayuntamiento de San Fernando. A la fecha de elaboración de este Informe Anual estamos pendientes de recibir dicha información.

Otro aspecto a destacar en el delicado tema de los malos tratos por razón de género, es el de la atención psicológica que reciben las mujeres víctimas de maltrato. Como se sabe, la atención psicológica forma parte, junto con la orientación jurídica, social y laboral, de la red pública de servicios que prestan los Centros Provinciales dependientes del Instituto Andaluz de la Mujer, a las víctimas de la violencia doméstica, disponible en todas las capitales de provincia y sólo en algunos municipios andaluces, y a través también de los Servicios de Atención a las Víctimas en Andalucía, adscritos a la Consejería de Justicia y Administración Pública, con sede también en las capitales andaluzas.

Nuestra experiencia en el tratamiento de los expedientes de queja relacionados con la violencia psíquica contra la mujer, nos ha permitido conocer las dificultades a las que, en ocasiones, se enfrentan las mujeres que residen en municipios de la provincia, para acceder a los recursos públicos de apoyo psicológico a las mujeres que sufren maltrato, ya que dicho servicio no está disponible en la mayoría de los centros municipales de información a la mujer. En casos de necesidad, las usuarias de estos centros son atendidas en los respectivos centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer, previa cita, sin perjuicio de la atención médica que se les puede prestar, con carácter general, desde las unidades de salud mental dependientes del Servicio Andaluz de Salud.

A nuestra experiencia directa en el estudio de estos casos, se une el contacto periódico con los representantes de los Colegios de Abogados integrantes del turno de oficio para violencia de género, de cuya constitución y funcionamiento ya nos ocupamos el año anterior, con ocasión de la tramitación de la **queja 01/4120**.

A lo largo de las entrevistas, las letradas y letrados nos transmitieron sus impresiones sobre algunas de las carencias que venían apreciando en el ejercicio del turno de oficio. De entre las cuestiones que se suelen plantear destacamos, por el tema que nos ocupa, la que se refiere a la imposibilidad que tenían y tienen los letrados del turno de oficio de apoyar la fundamentación de acusaciones por lesiones psicológicas, ante la falta de informes extrajudiciales y el retraso que supone esperar a que se practique uno judicial (los cuales venían tardando entre 9 meses y 1 año), dificultad que se agudiza, según indican, cuando se trata de asuntos por hechos acontecidos en pueblos de la provincia.

El problema se plantea, al parecer, cuando las letradas y letrados del turno tratan de recabar informes psicológicos de los diferentes organismos públicos que integran la red de atención a mujeres maltratadas, con independencia de que las afectadas hayan sido o no usuarias de los correspondientes servicios. En otras ocasiones puede ocurrir que, habiendo sido atendidas previamente y existiendo el correspondiente informe, el profesional que lo firma no se persona en juicio para su ratificación ya que entiende que, entre las funciones atribuidas al puesto que desempeñan en esos centros públicos, no se contempla la realización de ese tipo de tareas.

Por último, nos indicaban los representantes de este turno de oficio, que la situación descrita resulta especialmente negativa para la mayoría de las usuarias de este turno afectadas por casos de malos tratos psicológicos, dado que su situación económica no les permite contratar los servicios de un profesional del sector privado.

Así pues vimos cómo el tratamiento de los casos de violencia psicológica y la prestación de ese servicio público estaba afectando, no sólo a las víctimas sino también a las letradas y letrados que tenían encomendada su defensa a través de los turnos de oficio de violencia de género. Conviene recordar aquí, que el II Plan de Acción del Gobierno andaluz contra la violencia hacia las mujeres, año 2001-2004, contempla, entre las medidas de atención jurídica, la implantación del diagnóstico y valoración de los malos tratos psíquicos para su consideración en el ámbito judicial (medida número 9)

En consecuencia, decidimos iniciar de oficio la **queja 02/3868**, al objeto de esclarecer las circunstancias que se presentan en esta problemática y conocer si, por parte del Instituto Andaluz de la Mujer, se había emprendido algún tipo de acción encaminada a dar cumplimiento y desarrollo de las medidas de apoyo

psicológico contempladas en el II Plan de Acción del Gobierno andaluz contra la violencia hacia las mujeres.

El informe emitido por ese organismo público anunciaba una serie de medidas que se adoptarían, y otras que ya habían sido adoptadas, para mejorar el servicio de atención psicológica a las mujeres víctimas de violencia de género. Sin embargo, no concretaban la forma en que se iban a materializar o se habían materializado dichas medidas, por lo que hemos remitido nueva petición de informe al objeto de completaran la información referida, entre otras cuestiones, a la ampliación del número de profesionales destinados en funciones de atención psicológica y del número de municipios que prestarán estos servicios; así como las nuevas funciones que asumirán para abordar su participación en los procesos judiciales del turno de oficio de violencia de género.

A la fecha de elaboración de este Informe Anual nos encontramos a la espera de recibir respuesta del Instituto Andaluz de la Mujer.

2.2 SITUACIONES DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO

A lo largo del año 2002 hemos finalizado la tramitación de la **queja 01/2311**, que habíamos iniciado de oficio el año anterior. El fundamento de la queja partía de la información publicada en varios medios de comunicación los días 11 y 12 de mayo de 2001, relativa al equipo de fútbol femenino de Écija, integrado dentro de las Escuelas Municipales de Fútbol del Ayuntamiento de esa ciudad. Según relataba la noticia, las componentes de dicho equipo habían denunciado el trato discriminatorio que, por su condición de mujeres, venían recibiendo por parte de la Concejalía de Deportes del citado Ayuntamiento, respecto al otorgado a los equipos masculinos de igual categoría.

Las denunciantes protestaban no sólo por la negativa municipal a facilitar la inscripción de las integrantes de dicho equipo en la Federación Andaluza de Fútbol, sino también a la carencia de seguro médico, a la falta de información respecto al calendario de competiciones, a las dificultades para realizar entrenamientos —en el horario a ellas predeterminado por la misma Escuela— ante la súbita aparición de equipos masculinos que a su vez pretendían entrenar también, a la inexistencia de financiación en los desplazamientos y por último, a las expresiones verbales sexistas dirigidas hacia las mismas, realizadas, por parte de entrenadores y por algún que otro responsable del fútbol base de esa escuela municipal.

La fundamentación para iniciar de oficio esta queja, se basó en la aplicación del artículo 14 de la Constitución Española al decir «Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda preva- lecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza,

sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social», y en el artículo 9 del mismo cuerpo legal, por el que se vincula a todos los poderes públicos la garantía y defensa de ese derecho a la igualdad, al asignarles el deber de «promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan y dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social». Así mismo conviene aplicar el artículo 12.2 de nuestro Estatuto de Autonomía, según el cual, «La Comunidad Autónoma de Andalucía propiciará la efectiva igualdad del hombre y de la mujer andaluces, promoviendo la plena incorporación de ésta en la vida y superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica y política».

Por todo lo anterior, entendíamos que sería conveniente investigar la posible existencia de discriminación por razón de género, por parte de la Concejalía de Deportes del Ayuntamiento de Écija a la hora de planificar, gestionar y ejecutar las actividades deportivas de ese equipo femenino o, en su caso, la existencia de dificultades de acceso a las mismas para el equipo de fútbol femenino. En consecuencia, solicitamos el preceptivo informe al Ayuntamiento de Écija.

La respuesta que nos ofreció la Corporación Municipal negaba que se estuviera llevando a cabo una actuación discriminatoria por parte de la Delegación municipal de deportes hacia las jugadoras del equipo femenino de fútbol, ni hacia ningún otro club deportivo. A este respecto señalaba que la solicitud de inscripción en la Federación Andaluza de Fútbol, no correspondía a la Delegación municipal, ya que eran los propios clubes quienes las solicitaban.

En cuanto a la disponibilidad de instalaciones y equipos deportivos municipales, se nos indicaba que al parecer se les había asignado un tiempo para la disposición de instalaciones, mientras que la financiación de los desplazamientos para asistir a las distintas competiciones, en las que el citado equipo había participado, habían sido abonados por los juegos deportivos mancomunados organizados por la Diputación de Sevilla.

Respecto a las expresiones verbales sexistas realizadas por parte de los entrenadores y otro personal relacionadas con el fútbol, nos indicaban que tras iniciar las oportunas averiguaciones, las mismas no habían podido ser probadas.

Finalmente, nos comunicaba que el equipo de fútbol femenino se había constituido como club independiente y a tal efecto se había inscrito en la Federación Andaluza de Fútbol-Sala. Con ocasión de esta nueva situación, por parte del Ayuntamiento se les había facilitado el acceso a las instalaciones deportivas en igualdad de condiciones que el resto de los clubes.

Tras estudiar con detenimiento el contenido de la respuesta suministrada por el Ayuntamiento, hubimos de concluir que no apreciábamos la existencia de una actuación administrativa dis-

criminatoria contra el equipo femenino de fútbol toda vez que, no sólo había cumplido con su obligación principal de facilitar el uso de las instalaciones deportivas en condiciones de igualdad con el resto de los clubes deportivos, sino que en la actualidad seguía convocando ayudas y subvenciones para fomentar la práctica del deporte entre todos los clubes del municipio. En consecuencia, procedimos al cierre de este expediente.

2.3 AYUDAS PÚBLICAS PARA COMPENSAR DESIGUALDADES

La Junta de Andalucía ejerce sus competencias en materia de promoción de la igualdad entre mujeres y hombres a través del Instituto Andaluz de la Mujer. A este Organismo se encomienda la programación y ejecución de acciones que garanticen la plena incorporación de la mujer en la vida social, laboral, cultural, económica y política.

En cumplimiento de ese objetivo, se crearon los centros VIVEM, como estructuras de apoyo y acompañamiento a la iniciativa empresarial de las mujeres, con el fin de atender a las necesidades y especiales dificultades que encuentran las mujeres empresarias en la creación y consolidación de las empresas. Para compensar esas dificultades, se creó una línea de subvenciones para apoyar la creación, consolidación y mejora de pequeñas y medianas empresas, cuyas normas de concesión se rigen por las correspondientes ordenes de convocatoria anual.

En la **queja 02/4429** la interesada había presentado solicitud ante el Instituto Andaluz de la Mujer, para participar en la convocatoria de subvenciones para la creación, consolidación y mejora de pequeñas y medianas empresas de mujeres, reguladas por la Orden de la Consejería de la Presidencia de 27 de junio de 2001. Según manifiesta, en relación con dicha solicitud, el Instituto Andaluz de la Mujer la requirió, mediante escrito fechado de salida el 9 de octubre, para que en el plazo de 10 días remitiera los documentos que expresamente le indicaban en el escrito de comunicación, uno de los cuales era el *“documento en que se declare responsablemente que el proyecto objeto de la solicitud de subvención no se encontraba iniciado antes de la fecha en que fue presentada”*.

Atendiendo al requerimiento, con fecha 19 de octubre la solicitante aportó toda la documentación al expediente, para lo cual se personó en el Registro General del citado organismo autónomo.

Un tiempo más tarde, concretamente el 21 de enero de 2002, el Instituto Andaluz de la Mujer le comunicó la resolución de la Directora General de dicho Instituto por la que se declaraba el desistimiento de su solicitud, fundamentada en la no presentación de la documentación requerida.

Ante la extrañeza que le causó recibir esta noticia, y como quiera que la interesada conservaba copia del escrito de presentación de la mencionada documentación, se personó inmediatamente en el Departamento encargado de la tramitación de las solicitudes, al objeto de aclarar el posible error y permitir así la continuación de su solicitud en el procedimiento administrativo.

Según declara la interesada, el personal que la atendió reconoció que todos los documentos solicitados habían sido aportados, si bien uno de ellos, el *“documento en que se declaraba responsablemente que el proyecto objeto de la solicitud de subvención no se encontraba iniciado antes de la fecha en que fue presentada”*, figuraba incompleto ya que no había sido firmado por la interesada, razón por la que, sin más aviso, se interpretó que desistía de su solicitud.

Tras lo infructuoso de sus manifestaciones de protesta ante el personal del Instituto Andaluz de la Mujer, la interesada decidió impugnar la resolución, por lo que encomendó el caso a un asesor jurídico. Sin embargo, recientemente había podido saber que ese profesional no había conseguido acceder al expediente administrativo ni formalizar ninguna reclamación en su nombre.

Por todo lo anterior, la reclamante afirmaba encontrarse en situación de indefensión, puesto que, debido a la defectuosa tramitación de su solicitud, la inversión que había realizado el año anterior, ajustándose a los requisitos de la correspondiente convocatoria, ya no podría ser presentada para obtener subvención en ningún programa de ayuda a la creación de empresas por imposibilidad de cumplir el requisito referido a la reciente creación.

La queja ha sido admitida a trámite ante el Instituto Andaluz de la Mujer, y estamos a la espera de recibir el informe solicitado.

SECCIÓN TERCERA: DE LOS MENORES

1. INTRODUCCIÓN

La sección tercera de este Informe se dedica en su integridad a las quejas y reclamaciones relacionadas con los derechos de los menores de edad. Volvemos a incluir en el Informe Anual una sección específicamente dedicada a los problemas que afectan a los menores, al ser éste, el relativo a la población menor de edad, uno de los ámbitos subjetivos —quejas presentadas por menores o que el sujeto pasivo afectado sea un menor de edad— y materiales —temática de la queja relativa a los problemas que afectan a la población menor de edad— de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz como Comisionado del Parlamento de Andalucía para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el título I de la Constitución.

Era la especial sensibilidad de esta Institución respecto de la efectividad de los derechos de los menores de edad la que propició el que en ejercicios anteriores nos planteásemos la necesidad de resaltar el contenido de dichas quejas en la dación anual de cuentas del resultado de nuestra gestión ante el Parlamento de Andalucía, agrupando dichas quejas y nuestra aportación en las mismas en una sección específica del Informe Anual.

Pero en estos momentos la razón de tal especificidad encuentra un nuevo argumento, esta vez de derecho positivo, pues la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor otorgó a esta Institución las funciones propias de Defensor del Menor de Andalucía, y es en su virtud por la que también nos vemos en la necesidad de informar ante el Parlamento del resultado de nuestras gestiones en lo que respecta a los menores de edad.

Para el abordaje de los diferentes expedientes de queja la Institución se ha dotado de una estructura administrativa específica, el Departamento del Menor, al que se confiere la gestión y tramitación de las quejas que afectan al Sistema Público de Protección de Menores así como las incidencias relativas a la ejecución de las medidas acordadas por los Juzgados de Menores sobre responsabilidad penal y coordinar la tramitación, por el resto de Departamentos o Áreas de la Institución, de aquellas quejas que pudieran incidir o afectar de manera especial a los/las menores de edad.

De todas estas quejas es de las que vamos a informar en esta sección, de forma sucinta y resumida, agrupándolas por bloques afines, pero sin alterar la estructura del Informe Anual de tal modo que aquellos expedientes de queja que aun afectando a menores materialmente hubieran sido abordadas por otras

Áreas de la Institución aparecerán reflejadas en los correspondientes apartados del Informe.

Consideramos éste el momento oportuno para avanzar la intención de esta Institución, a la vez Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, de presentar ante el Parlamento de Andalucía, de forma específica y separada, un Informe Anual sobre la gestión del Defensor del Menor durante el año 2002, y así continuar la misma dinámica en ejercicios sucesivos.

Durante 2002 se registraron en el Departamento del Menor 140 quejas, en su mayoría (109 quejas, 78%) referidas al Sistema de Protección de Menores, abordando cuestiones tan variadas como, los incidentes relativos a la declaración administrativa de desamparo, tutela y guarda de un menor, la adopción nacional o internacional, la detección y actuación en situaciones de riesgo, maltrato, abusos, etc.

Le siguen en importancia las quejas relativas a guarderías (13 quejas) y las referentes a la responsabilidad penal de los menores (11 quejas).

En la gestión y tramitación de dichas quejas la colaboración institucional con este Comisionado parlamentario mantuvo la línea marcada en ejercicios anteriores, con demora en la contestación a nuestros requerimientos de información respecto del plazo fijado en la Ley reguladora de esta Institución —15 días—, demora comprensible en ocasiones por la dificultad del asunto planteado, las diversas fuentes necesarias para recopilar información o la heterogeneidad de los datos requeridos. Cuando la demora en la remisión de los informes fue superior al mes procedimos a requerir de nuevo la información previamente solicitada, procedimiento que se repitió cuando la demora fue superior a tres meses, llegando en muy contadas ocasiones al extremo de advertir la posibilidad de declarar la actitud de la Administración como entorpecedora de nuestras funciones (**queja 00/2242A, queja 01/3762, queja 01/4447**).

En cuanto a la cantidad y calidad técnica de los informes que nos han sido remitidos hemos de alabar el esfuerzo de las Administraciones en aclarar los extremos expuestos en las diferentes quejas presentadas por los ciudadanos, siendo cada vez más abundante y pormenorizado el contenido de los informes relativos a quejas sobre procedimientos de desamparo, tutela y guarda, así como acogimiento familiar y adopción. Al respecto, en algunas ocasiones nos hemos visto obligados a requerir nueva información sobre las actuaciones relacionadas con el posible acomodo del menor en el seno de su familia extensa, al considerar éste un paso previo e ineludible a cualquier po-

sible decisión de internamiento residencial o acogimiento en familia ajena.

Antes de iniciar el relato de nuestras actuaciones en la tramitación de las diferentes quejas queremos destacar las importantes novedades normativas que han acontecido a lo largo del ejercicio. Nos referimos a la aprobación por parte del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía del Decreto 42/2002, de 12 de febrero, del Desamparo, Tutela y Guarda, y del Decreto 282/2002, de 12 de noviembre, del Acogimiento Familiar y Adopción. Estos reglamentos vienen a desarrollar gran parte del articulado de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, cumpliendo —con cierta demora— las previsiones establecidas en la disposición adicional cuarta de la Ley.

Queda aún pendiente el ambicioso Plan Integral de Atención a la Infancia en Andalucía, cuyo inicio de tramitación se aprobó por Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 13 de marzo de 2001. En lo referente a disposiciones reglamentarias de rango inferior debemos volver a reiterar la previsión de los programas y planes previstos en el artículo 20 de la Ley; también destacamos la previsión del reglamento de organización y funcionamiento de los centros de protección de menores; la regulación de la accesibilidad de los padres, tutores o guardadores legales y familiares a los centros sanitarios donde fuesen atendidos los menores; las disposiciones referentes a la provisión en el ámbito sanitario de recursos humanos y técnicos adaptados a los menores de edad, entre otras disposiciones.

Hemos de resaltar también el Decreto 137/2002, de 30 de abril, de Apoyo a las Familias Andaluzas, Decreto que ha previsto un conjunto de actuaciones y líneas de subvenciones, posteriormente desarrolladas por sucesivas órdenes de Consejería, coincidentes en el favorecimiento de la institución familiar y por ende de los menores que la integran. Destacamos las ayudas económicas para el acceso a centros de atención socio-educativa —guarderías—, aulas matinales y ludotecas; las ayudas económicas por menores y parto múltiple; las ayudas para adquirir libros de texto y acceso a nuevas tecnologías y becas escolares, entre otras subvenciones y recursos sociales previstos en el Decreto.

Otra cuestión que reseñamos es la novedosa campaña de divulgación de los derechos de los menores iniciada en 2002 por parte de la Dirección General de Infancia y Familia —Andaluna—, con contenidos muy amenos y adaptados a los niños y niñas a quienes iba dirigida. Por nuestra parte, coincidiendo con el Día de la Infancia en Andalucía, remitimos a los diferentes colegios de la Comunidad Autónoma un material didáctico elaborado en la Institución a fin de que el profesorado propusiera a los alumnos una actividad de reflexión y debate acerca de los derechos reconocidos internacionalmente a los menores de edad, actividad de la cual nos consta, por las llamadas recibidas de los colegios, una favorable aceptación.

2. EL TELÉFONO DEL MENOR

El Departamento del Menor de la Institución tiene operativo un dispositivo específico para atender con inmediatez las consultas, quejas, reclamaciones o denuncias que, mediante contacto telefónico, se nos pudieran presentar en relación con los derechos de los menores o en general respecto de las cuestiones que les afectan o interesan de manera especial.

Durante el ejercicio de 2002 se han contabilizado 98 llamadas en el teléfono del menor (el registro de llamadas lo efectuamos por persona y asunto, sin que contabilicemos las llamadas que suele repetir una misma persona comunicando las incidencias que se fueran produciendo, o los contactos telefónicos de otros familiares o amigos interesándose por el mismo asunto). En su mayor proporción nuestros interlocutores eran personas adultas interesándose por la situación de un menor en particular, aunque no han faltado intervenciones de los propios menores, consultando por sus derechos o planteando algún conflicto personal o de grupo.

A excepción de 2 consultas que no se correspondieron con el ámbito del menor, todas las demás —tanto las planteadas por adultos como por los propios menores— hacían referencia a diferentes problemas de los menores en sus relaciones con la Administración, refiriéndose dichas quejas al ámbito competencial de las Consejerías de Asuntos Sociales y de Educación y Ciencia.

Respecto de Asuntos Sociales los interesados utilizaron la vía telefónica para denunciar situaciones de riesgo, fugas de menores de los centros de protección, incidencias relativas a los derechos de algún menor, e incluso vulneraciones de las garantías jurídicas inherentes a los expedientes de protección, sobre todo en relación a notificaciones, acceso a documentos y la suspensión del derecho de visitas. Dichos contactos telefónicos fueron atendidos fundamentalmente en tres sentidos: en algunas ocasiones orientamos a los interesados hacia la Administración competente en su problema para que plantearan previamente allí su reclamación; en otros casos, por la entidad del problema o por quedar suficientemente acreditado el planteamiento previo del problema ante la Administración, ofrecimos a los interesados la posibilidad de presentar formalmente su queja ante la Institución o, según las circunstancias del caso, asumimos, de oficio, la incoación y tramitación del pertinente expediente de queja; por último, con carácter general asesoramos a los interesados acerca de sus derechos, de la posibilidad de plantear recursos administrativos o judiciales contra las diferentes resoluciones administrativas, y llegado el caso, la posibilidad de solicitar el beneficio de justicia gratuita cuando no dispusieran de recursos económicos suficientes para litigar.

En lo que atañe a Educación y Ciencia, nuestra intervención fue de contenido similar respondiendo a cuestiones del ámbito

competencial de dicha Consejería, entre las que destacan las relativas a la disciplina interna de los centros, el maltrato producido entre los propios menores –maltrato entre iguales– y los incidentes relativos a la no admisión en los centros públicos y concertados donde los alumnos solicitaron plaza, entre otras.

Así mismo es importante destacar, tal como antes señalamos, que durante el ejercicio contactaron con el Teléfono del Menor diferentes miembros de la comunidad educativa para trasladarnos sus opiniones y sugerencias respecto del material didáctico remitido por la Institución a los diferentes centros escolares para la divulgación de los derechos de los niños y niñas andaluces, con ocasión de la celebración del aniversario de la Convención de los Derechos del Niño y del Día de la Infancia en Andalucía.

Antes de finalizar este apartado haremos una referencia a la alta incidencia de contactos telefónicos que de forma directa o derivada refieren conflictos que tienen su origen, o que se agravan como consecuencia de los procesos de separación matrimonial, solicitando de la Institución orientación y asesoramiento respecto a situaciones puntuales de los menores afectados.

Es muy común que seamos consultados sobre los derechos de los menores en relación al posible incumplimiento del régimen de visitas acordado o recogido en la Sentencia de separación. El argumento común de tales consultas es que el menor se niega a cumplir el régimen de visitas y en dichos casos el progenitor que nos consulta observa una serie de síntomas en su hijo que, a su juicio, estarían directamente relacionados con la negativa a cumplir el citado régimen.

Es frecuente también la consulta y petición de asesoramiento sobre cómo actuar o dónde acudir para denunciar el incumplimiento de los deberes inherentes a la patria potestad por parte del otro progenitor y ello, según se nos dice, a pesar de lo acordado en la resolución judicial.

Todas estas consultas y reclamaciones vienen a incidir en la demanda creciente de servicios de mediación familiar como cauce idóneo para la solución, o al menos encauzamiento ordenado, de tales conflictos.

3. MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO

Entrando al contenido material de las quejas, no resulta extraño que sea la situación de riesgo de los menores la que repetimos año a año como apartado primero de nuestra exposición. La detección e intervención ante situaciones de riesgo supone evitar que los menores lleguen a sufrir el daño o vulneración de derechos que sería previsible y congruente con el riesgo descrito.

Por tanto, resultan claves para la eficacia del dispositivo de protección de menores la detección de las situaciones de riesgo

y la pronta intervención. Ejemplo de ello es la **queja 01/4450** interpuesta por un abuelo materno manifestando que sus nietos pudieran estar sufriendo malos tratos físicos y psíquicos por parte de su padre, ante lo cual solicitaba nuestra intervención.

En la cuestión incidían determinadas circunstancias que la hacían especialmente complicada, pues por un lado los padres se encontraban insertos en un procedimiento judicial de separación matrimonial (el Juez aún no habría decidido nada sobre la guarda y custodia de los menores, citando el abuelo unas “medidas cautelares para más de 6 meses desde que ocurrieran los hechos”), habiendo acusado ella, su hija, al marido de malos tratos, y al haberse llevado el padre a los niños al domicilio de la abuela paterna sin el consentimiento de la madre, y manteniéndolos retenidos sin permitir contactos por parte de la familia materna, que es precisamente quien presentaba la queja.

Por otro lado, la madre, hija del reclamante en queja, era toxicómana y hubo de someterse a un proceso de deshabitación, del cual carecemos de datos.

En el escrito se acusa al padre de ser consumidor habitual de drogas, alcohólico, ludópata y tener un comportamiento agresivo. Idénticos calificativos emplean para el comportamiento de la familia paterna, indicando además que es la abuela quien se hace cargo de los niños, a pesar de ser viuda, con cargas familiares y padecer severos problemas de salud, que la incapacitarían para atender personalmente a unos niños de tan corta edad.

Tras admitir la queja a trámite requerimos la intervención de los Servicios Sociales Comunitarios, y ello en consideración de las competencias atribuidas a las Corporaciones Locales por el artículo 8.1 de la Ley 1/1998, de Derechos y la Atención al Menor, en lo referente a prevención y detección de situaciones de desprotección, así como para apreciar, intervenir y aplicar las medidas oportunas en situaciones de riesgo.

En contestación recibimos del Ayuntamiento de Bormujos un extenso informe sobre la situación de los menores y los familiares quienes los tienen bajo su tutela y responsabilidad (familia paterna).

Inciendo en los esfuerzos que venían realizando ambos progenitores por normalizar sus pautas de comportamiento, encontrándose sometidos ambos a procesos de deshabitación a las drogas, con resultados positivos y muy esperanzadores. En el informe no se advierten indicios de maltrato sobre los niños, tal como afirmaba el interesado en su escrito de queja, y situaba la controversia en la contienda que mantienen ambas familias por la guarda y custodia de los menores, con puntos de vista un tanto extremos y sesgados.

Lo expuesto nos permitió valorar de forma positiva la intervención de los Servicios Sociales Comunitarios, con un constante seguimiento de la situación de los menores y su evolución, propiciando su convivencia en el entorno familiar –familia ex-

tensa paterna—, a la espera de una mejora en las pautas de comportamiento de ambos progenitores.

En la **queja 02/2744** comparece ante la Institución un madre adoptiva de dos hermanas, de 15 y 12 años de edad, lamentándose por los graves problemas de comportamiento que presenta la mayor, a los cuales no puede hacer frente.

Nos dice que el comportamiento de su hija se vio alterado con su separación matrimonial (por entonces la niña contaba 8 años de edad) con un brusco descenso de su rendimiento escolar, y haciendo patente conductas inadaptadas tanto en su vida familiar como social, rechazando en todo momento su autoridad materna.

En su carta nos comenta que para intentar solventar la problemática que presenta su hija ha acudido a diferentes recursos, tanto públicos como privados, sin que hasta entonces hubiera obtenido una solución satisfactoria. Culmina su escrito solicitando nuestra intervención en relación con la eventual asunción de la guarda y custodia de la menor por parte de su ex marido, en su condición de padre adoptivo, aunque temía instar ningún procedimiento judicial en tal sentido ante la posibilidad de que pudiera perder también la guarda y custodia de la menor de las hermanas, con quien convive en relativa armonía.

Tras valorar el contenido de la queja, asesoramos a la interesada respecto del programa de intervención en favor de familias desfavorecidas y en situación de riesgo, programa dirigido y financiado por la Junta de Andalucía y ejecutado por los diferentes Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales.

Dicho programa considera situación de riesgo, entre otras, la de aquellas familias monoparentales —las integradas por un solo progenitor— con hijos menores de 18 años en situación de dificultad social, y también a aquellas familias en cuyo seno se detectan graves situaciones de violencia que afectan directa o indirectamente a los menores integrantes de la familia. Para el abordaje de estas situaciones se contempla la existencia de equipos multiprofesionales, compuestos de psicólogo, trabajador social y educador familiar, quienes han de procurar reconducir la dinámica familiar a través de un proyecto de intervención integral con la familia, con un diagnóstico individualizado y actuaciones encaminadas a la superación de la situación conflictiva que presenta el núcleo familiar, estableciendo cuantos canales de cooperación fueran necesarios con la red de servicios sociales, servicios sanitarios (salud mental infantil y juvenil) y educativos (equipos de orientación educativa).

Por otro lado, en lo que respecta a su intención de solicitar judicialmente una modificación del régimen de guarda y custodia de su hija, establecido con ocasión de su separación matrimonial, informamos a la interesada que tal pretensión podía hacerla valer mediante la presentación de la oportuna demanda ante el Juzgado de Familia. Una vez presentada la demanda, corresponde al Juzgado evaluar la situación familiar y decidir en

justicia aquello que mejor convenga tanto al interés de su hija como del resto de miembros de la familia. En dicho procedimiento debe participar el Ministerio Fiscal a quien corresponde velar por los derechos de los menores implicados en el juicio, promoviendo cuantas acciones considere convenientes en su defensa.

Al igual que en el ejercicio anterior volvemos a referirnos a la **queja 00/2242A** que esta Institución ha venido tramitando con la finalidad de evaluar la intervención de la Entidad Pública de Protección de Menores respecto de la situación de riesgo en que pudieran encontrarse unos hermanos, de 6 y 1 año de edad, respectivamente, residentes en Arcos de la Frontera (Cádiz).

Dicho expediente de queja se inicia, de oficio, a resultados de los datos obrantes en esta Oficina referentes a las intervenciones sobre la familia por parte de los Servicios Sociales Comunitarios de Arcos de la Frontera. Es así que en el año 1996 el Ayuntamiento cede a la familia una vivienda de propiedad municipal, además de los medios necesarios para que residiesen en ella en buenas condiciones de habitabilidad.

Ante la toxicomanía del padre, los graves problemas de salud de la madre, y las dificultades de convivencia matrimoniales, se efectúa por parte de la Oficina Municipal de Servicios Sociales un seguimiento pormenorizado de la unidad familiar con actuaciones dirigidas a normalizar la dinámica familiar y con ello paliar la desatención que sufrían los menores. Al parecer, se les propuso ser beneficiarios del Programa Infancia y Familia, con el consiguiente contrato de contraprestaciones familiares.

Sin embargo, los frutos de esta intervención preventiva y de reinserción social resultaron negativos (actitud pasiva de la familia, renuente a seguir las pautas e indicaciones señaladas por los servicios sociales comunitarios) con el consiguiente informe-propuesta de denuncia de la situación familiar de alto riesgo, elevado ante la Delegación Provincial de Asuntos Sociales a finales de 1999, sin que desde entonces se tuviera constancia de ninguna otra intervención social.

Con estos antecedentes decidimos iniciar, en julio de 2001, el expediente de queja al que nos venimos refiriendo, en cuya tramitación ordinaria solicitamos de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales de Cádiz la emisión del preceptivo informe sobre las actuaciones de protección que sobre los menores implicados se pudieran haber realizado.

El referido informe lo recibimos en abril de 2002, conteniendo un relato de los antecedentes fácticos obrantes en poder de dicha Delegación, y en lo que al contenido concreto de esta queja respecta se manifestaba lo siguiente:

“(…) Se recibió en esta Delegación Provincial un informe social procedente de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera, de fecha 27 de octubre de 1999, comprensivo de las entrevistas mantenidas con dicho núcleo familiar desde el 25 de abril de 1996. El informe concluía

expresando que al tratarse de una familia con la que se había estado trabajando para intentar que la situación familiar se normalizara, viendo que sus esfuerzos para dicho fin habían sido insuficientes, el inminente parto de la progenitora, la enfermedad de ésta y el posible estado de drogadicción del padre biológico, se procediera por esta Delegación Provincial a tomar las medidas oportunas de protección respecto del recién nacido.

A los efectos de abordar la situación, con fecha 4 de noviembre de 1999 comparecieron, previamente citados, los padres biológicos de los menores en el Servicio de Atención al Niño de ésta Entidad Pública, siendo informados de las competencias de ésta Delegación Provincial en materia de protección de menores y del procedimiento a seguir, siendo derivados, por un lado, a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera a los efectos de ser apoyados en sus necesidades psicosociales, por otro lado, al Centro Comarcal de Drogodependencias al objeto de continuar el tratamiento de rehabilitación de la toxicomanía del Sr. y, finalmente, al Equipo de Salud Mental y Servicios Sanitarios a fin de realizar un seguimiento de su enfermedad. En dicho acto acordaron asumir dichas obligaciones, estando dispuestos a hacer cuanto estuviera en sus manos para facilitar el bienestar de sus hijos, siendo informados que en el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos por los comparecientes se adoptarían las medidas de protección más oportunas en beneficio de sus hijos.

El día 8 de febrero de 2000 se recibió un informe procedente de los susodichos Servicios Sociales merced al cual se ponía de manifiesto que los padres biológicos de los menores no habían comparecido en sus dependencias para solicitar ningún tipo de ayuda, estimando conveniente que por esta Entidad Pública fueran citados los progenitores al objeto de derivarlos a los precitados servicios sociales para la elaboración de un plan de intervención.

En consecuencia y de conformidad con lo interesado fueron citados los progenitores de los menores en el Servicio de Atención al Niño de esta Delegación Provincial para su comparecencia el día 18 de febrero de 2000, no compareciendo ni justificando dicha ausencia.

A la vista de la queja formulada, por medio del presente escrito se pone en su conocimiento que no habiendo recibido hasta la fecha información sobre la situación actual del núcleo familiar biológico de los menores, se procedió a interesar a los Servicios Sociales de Arcos de la Frontera, con fecha 8 de marzo de 2002, la emisión del oportuno informe para la adopción, en su caso, de las pertinentes medidas de protección en favor de los menores (...)

A la vista de los hechos expuestos, del contenido del informe remitido, y de la normativa de aplicación, estimamos conveniente realizar las siguientes consideraciones:

Hemos de resaltar el hecho de que en febrero de 2000 esa Entidad Pública disponía de indicios acreditados de la situación de riesgo en que pudieran encontrarse los menores (problemas de drogadicción, padres seropositivos al VIH), estando también acreditada la incomparecencia de los padres a las citas de seguimiento y control de su situación previamente concertadas tanto en la Delegación Provincial de Asuntos Sociales como en los Servicios Sociales Comunitarios de Arcos de la Frontera.

“En tales circunstancias, existiendo probados indicios de una situación de riesgo para los menores, y habiendo eludido los padres el seguimiento de su situación por parte de las diferentes Administraciones, deben transcurrir dos años para que se produzca una nueva actuación por parte del Ente Público de Protección de Menores, consistente en una solicitud de información a los Servicios Sociales de Arcos de la Frontera”.

Si censurable resultaría esta aparente actitud pasiva respecto de la situación de los menores, cabría añadir que esa intervención –solicitud de información a los servicios sociales comunitarios– no se produjo de modo espontáneo sino a resultas del expediente de queja iniciado por esta Institución, y aun así, llegando al extremo de una advertencia formal de que la falta de colaboración con esta Institución pudiera ser considerada hostil y entorpecedora para nuestras funciones (advertencia efectuada el 12 de marzo de 2002, consecuencia de sendas peticiones de información efectuadas el 4 de junio de 2001; 5 de septiembre de 2001; 4 de diciembre de 2001).

Sin embargo, lo verdaderamente reseñable desde nuestra perspectiva de Comisionado Parlamentario para la defensa de los derechos del menor es la aparente inacción de los servicios de protección de menores ante la existencia de constatados indicios de riesgo.

En este punto hemos de efectuar una severa crítica de las actuaciones tendentes a la protección de los menores integrantes de esta familia, al resultar, desde nuestro punto de vista, insuficientes y tardías en relación con la gravedad de la acreditada situación de riesgo.

La situación descrita por los Servicios Sociales Comunitarios de Arcos de la Frontera, constatada por el histórico de intervenciones sociales relativas a la familia, y plasmada en el informe propuesta remitido a la Delegación Provincial debió propiciar, a nuestro juicio, una intervención más diligente respecto de la situación de la familia, con un seguimiento continuado de su evolución y en ningún caso dejando transcurrir no ya meses, sino años sin ninguna noticia referente a la situación de los menores, que en todo ese tiempo quedaron al exclusivo cuidado de

unos padres cuyas circunstancias hacían previsible más consecuencias negativas que positivas.

Sea como fuere, el devenir de los acontecimientos no confirmó tan negros presagios, tal como quedó plasmado en la respuesta remitida por los Servicios Sociales Comunitarios de fecha 16 de abril de 2002, donde se indicaba que la situación familiar permanecía estable respecto de la última intervención con expectativas de mejora ante la posible concesión al padre de una pensión no contributiva y la cercana asignación de una vivienda social de promoción pública. El padre estaba siguiendo el tratamiento de su enfermedad, la casa la valoraban como bien organizada, la hija mayor estaba escolarizada y asistía a clase con normalidad. Valoraban que la madre se encontraba capacitada para desempeñar su rol principal en la familia y los menores estaban bien atendidos, dentro de las limitaciones económicas de la familia.

La situación en esos momentos, por tanto, no hacía aconsejable la adopción de medidas de protección más contundentes, lo cual no debe soslayar lo manifestado con anterioridad respecto del insuficiente seguimiento de la situación y evolución de la familia, tarea compartida entre los Servicios Sociales Comunitarios y la Delegación Provincial de Asuntos Sociales.

La experiencia acumulada por esta Institución a la hora de tramitar quejas con contenidos similares a la presente nos hace disponer de antecedentes de situaciones equiparables en las que la intervención de las distintas Delegaciones Provinciales de Asuntos Sociales resultó mucho más intensa, sin perjuicio de que, estabilizada y normalizada la situación de la familia, este seguimiento fuese más relajado, conforme a las pautas ordinarias de los Servicios Sociales Comunitarios.

En cualquier caso, hemos de destacar que siendo evidentes y constatados los indicios de una situación de riesgo (padre enfermo mental y drogadicto, incluido en el programa de deshabituación mediante metadona, VIH de ambos progenitores, madre con minusvalía declarada superior al 65%, ambos progenitores desempleados, con escasos recursos económicos y vivienda en pésimas condiciones), esta situación debió propiciar una intervención social de protección en modo alguno equiparable a la efectivamente desarrollada por la Delegación Provincial, con un lapso de dos años sin ninguna intervención, consistiendo la última en una solicitud de información de datos actualizados de la familia susceptible de intervención.

En consecuencia, teniendo en cuenta las consideraciones precedentes, esta Institución procede a dirigir la siguiente **Recomendación** a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales de Cádiz:

“Que, tras una autoevaluación de las actuaciones de protección desarrolladas en el presente expediente, se adopten las medidas necesarias para agilizar la coordinación y rápida adopción de decisiones consecuentes con las propuestas que formalicen los diferentes Servicios Sociales Comunitarios “

La contestación que recibimos de la Delegación Provincial fue en sentido favorable a nuestra resolución respondiéndonos lo siguiente:

“... Tal y como esa Institución refiere, esta Entidad es competente en la dirección y coordinación del seguimiento de la situación familiar de los menores en riesgo social, dependiendo nuestra actuación en última instancia de la información remitida por los Servicios Sociales Comunitarios correspondientes. En el caso que nos ocupa, no disponíamos de una información actualizada de los menores desde el 8 de febrero de 2000, siendo fundamental para la adopción de cualquier medida de protección ya que la finalidad de la misma debe ser siempre en beneficio e interés de los mismos.

Por esta Entidad Pública se aplicarán las medidas necesarias para agilizar cualquier actuación en protección de menores, adoptando en cada caso, si procediere, las medidas de protección oportunas, manifestando así nuestra aceptación a la recomendación realizada por esa Institución...”

No toda denuncia de una situación de riesgo debe conllevar la adopción precipitada de medidas extremas, ejemplo de ello es la **queja 02/3557**, presentada por un interno de un Centro Penitenciario –delito de tráfico de drogas–, no siendo éste el motivo de su queja/denuncia sino la grave situación de riesgo en que pudiera encontrarse su hijo, por entonces bajo la guarda y custodia de su madre.

El interesado denunciaba que la madre llevaba más de 8 años traficando con drogas y que estaría induciendo a su hijo a iniciarse en las mismas actividades delictivas. En su escrito de queja aportaba diferentes datos e indicios que otorgaban cierta verosimilitud a su denuncia.

En congruencia con la gravedad de los hechos dimos traslado al Fiscal Jefe de la Audiencia Provincial de la denuncia formulada por el interesado, a fin de que indagara sobre la realidad de esos hechos y, en su caso, adoptara las medidas que estimara oportunas.

Finalmente, desde la Fiscalía se nos informó del resultado de las indagatorias practicadas por la policía autonómica, de las cuales se derivó el archivo de las diligencias informativas abiertas al no apreciar indicios racionales de responsabilidad penal.

4. MENORES MALTRATADOS

Debemos reseñar en esta materia un hito normativo de especial trascendencia práctica, cual ha sido la firma en Córdoba, el 20 de noviembre de 2002, del Protocolo de Coordinación entre las Consejerías de Gobernación, de Justicia y Administración Pública, de Salud, de Educación y Ciencia, de Asuntos Sociales

de la Junta de Andalucía, la Delegación del Gobierno en Andalucía, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias para la Atención a Menores Víctimas de Malos Tratos en Andalucía.

El objetivo de dicho Protocolo es consensuar entre las diferentes Instituciones y Administraciones con competencias en la materia mecanismos y procedimientos de actuación que permitan a los profesionales implicados cooperar de manera eficaz para conseguir la protección del menor, evitando la duplicidad de servicios y la disparidad de criterios y objetivos.

Estando ya fijados los principios y líneas básicas de actuación, a esta Institución le corresponde en adelante vigilar la aplicación real y efectiva del Protocolo, a fin de propiciar una respuesta eficaz y eficiente por parte de las Administraciones que no añada ninguna circunstancia negativa al daño inherente al maltrato sufrido por los menores.

Con anterioridad a la firma de dicho protocolo esta Institución, preocupada por la detección de los casos de maltrato infantil en el ámbito educativo inició, de oficio, la **queja 01/3696**. En el curso de la tramitación del referido expediente de queja recibimos un informe de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación del Profesorado en el que se aludía a las dificultades de aplicación en la práctica de la Circular, de 9 de diciembre de 1997, sobre criterios de actuación en los supuestos de detección de maltrato infantil en el ámbito educativo, así como su inadecuación respecto de la normativa en vigor, en especial respecto de la Ley 1/1998, de los derechos y la atención al menor.

En el mismo informe se hacía alusión a los trabajos conducentes a la elaboración de una nueva Circular, en aquellos momentos en estado de borrador.

Transcurrido un período de tiempo prudencial desde entonces, y con la finalidad de proseguir con la tramitación ordinaria del expediente de queja, volvimos a requerir información a la aludida Dirección General respecto del estado de tramitación de la referida circular, instrucción u orden de servicio.

En contestación finalmente nos fue remitida la Circular, de 8 de mayo de 2002, emitida por la referida Dirección General, por la que se dan instrucciones a los centros docentes sobre los procedimientos a seguir en caso de detección de maltrato al alumnado. Dicha Circular fue remitida a las personas titulares de las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Educación y Ciencia, con la finalidad de que, a su vez, la transmitieran a los centros educativos de sus respectivas provincias, de forma que la Circular fuese conocida y aplicada por todo el profesorado.

Prosiguiendo con las quejas referidas a maltrato destacamos la **queja 02/303**, tramitada de oficio por esta Institución haciendo hincapié en el especial compromiso del Defensor del Menor de Andalucía en la promoción y defensa de valores inherentes a nuestro sistema democrático, tales como la tolerancia, la paz, el

respeto a los demás, la repulsión de actos violentos, y en general los referentes a la promoción de todos aquellos hechos y actitudes que faciliten una convivencia armoniosa en sociedad.

Tales loables principios y valores se empañan ante la reiteración de conductas violentas que sufren menores de edad, y ello ante la poca efectividad con que las Administraciones abordan tales conflictos, a pesar de disponer de los instrumentos que les confiere el derecho y de los medios materiales y personales aptos para prevenir, y en su caso atajar, tales comportamientos.

En este contexto se enmarca la noticia aparecida en los medios de comunicación los días siguientes al 25 de enero de 2002, referente a la situación de inseguridad que se vivía en el barrio de Nervión (Sevilla), ya que desde hace aproximadamente un año se venían sucediendo hechos violentos, más agudizados en los últimos meses, en que grupos de jóvenes, probablemente menores de edad, agredían a niños y adolescentes de la zona para robarles sus pertenencias, llegándose a supuestos graves como el acaecido la tarde del 25 de enero en que un menor fue atacado en dos ocasiones, y en una de ellas golpeado produciéndole estallido del tímpano (junto a él, esa misma tarde, 8 personas sufrieron robos similares en apenas 2 horas).

Según las crónicas, la mayor parte de los adolescentes de la zona temían salir a la calle solos, viéndose coartados en sus libertades y derechos básicos, e influyendo negativamente esta situación en su percepción de las relaciones con los demás, con prevenciones y rechazos no propios de su edad.

Y es que, ante la aparente inactividad preventiva y reparadora de las Administraciones se llega al punto que los propios padres y demás vecinos afectados, sintiéndose desasistidos y defraudados en la respuesta que esperan obtener de los poderes públicos, optaron por organizarse para la autodefensa de sus hijos, generando una situación de abierto conflicto social de la que no nos podíamos abstraer.

Tras iniciar la tramitación de la queja solicitamos información tanto a la Subdelegación del Gobierno como a la Concejalía de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Sevilla, respondiéndonos la Administración Estatal que la Jefatura Superior de Policía estableció unos servicios de prevención con carácter extraordinario en el sector, que dieron como resultado la detención de los menores agresores, quienes fueron puestos a disposición del Fiscal de Menores con las oportunas diligencias. Según la información policial, a partir de dichas detenciones se redujeron los hechos delictivos de tal tipología, a pesar de lo cual por parte de la Comisaría del Distrito prosiguieron unos servicios especiales de prevención en la zona.

Por su parte, el Ayuntamiento de Sevilla nos informó lo siguiente:

“... Se está desarrollando una investigación por parte del Cuerpo Nacional de Policía, ya que además de ser genéricamente competentes tienen los medios estructurales y perso-

nales adecuados (GRUME), habiéndose llegado al día de hoy a la detención de tres personas, dos de ellas menores de edad, las cuales presuntamente habían participado en la comisión del tipo de delitos que en este escrito interesan (...). Por último, significarle que todo lo anteriormente manifestado no ha sido óbice para que este Ayuntamiento, a través de esta Delegación, esté realizando un esfuerzo para la prevención de infracciones penales, mediante la mayor presencia de la policía local en aquellas zonas de la ciudad que lo necesiten, como en este caso..."

A continuación nos referimos a la **queja 02/3112**, cuyo contenido ha sido profusamente abordado por lo medios de comunicación. En dicha queja unos vecinos de Segura de la Sierra (Jaén) comparecen ante esta Institución para solicitar su intercesión ante la imposibilidad de solucionar el problema de su hija, de 9 años de edad.

El problema se origina en el mes de junio de 2002 al acudir los padres junto con la menor a su médico pediatra para que la atendiera de las heridas que se había ocasionado en el ojo como consecuencia –según indican– de una caída que se había producido cuando jugaba con una amiga por las calles de su pueblo.

El médico pediatra los remitió al Hospital de San Juan de la Cruz en Úbeda, donde los facultativos apreciaron la existencia de heridas compatibles con una situación de malos tratos, por lo que remitieron a la menor al hospital Reina Sofía de Córdoba. En dicho Hospital fue examinada por el médico forense, que ratificó el informe médico inicial de Úbeda.

Como consecuencia, la Junta de Andalucía acordó el desamparo provisional de la menor que fue ingresada en el centro de protección de La Carolina, mientras la Policía detenía a la madre para interrogarla.

En el momento en que recibimos la queja la menor aún permanecía en el centro de acogida y los padres sólo habían podido visitarla en una ocasión.

Los interesados en su escrito de queja reiteraban su versión de que nunca había existido malos tratos, indicando que contaban con el apoyo de unos 300 vecinos del pueblo y con el testimonio de diversos vecinos que aseguran haber presenciado la caída fortuita de la menor.

Según señalaban, habían solicitado a la Consejería de Asuntos Sociales que permitiese el retorno de la menor a su hogar o, cuando menos, que permitiese su acogimiento por algún familiar en el pueblo donde residen, pero la respuesta había sido negativa. Por todo ello, solicitaban la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Tras realizar las primeras indagaciones fuimos informados que el asunto se encontraba sometido al conocimiento de los Tribunales, en concreto del Juzgado número 1 de Villacarrillo (Jaén), el cual ya había iniciado sus primeras diligencias con la

toma de declaraciones a diversas personas, circunstancia que motivó el que hubiéramos de suspender nuestra intervención en el expediente de queja.

Con el paso del tiempo pudimos conocer la revocación, por parte de la propia Delegación Provincial de Asuntos Sociales, de su decisión inicial al no considerar suficientemente contrastados los indicios de maltrato que constaban en el expediente, devolviendo a la niña junto con sus padres.

Por su parte, los padres censuraron la tardanza de la Administración en adoptar esta decisión, así como el error en la interpretación de los indicios de maltrato por parte de los profesionales.

Por su parte, la **queja 02/4003** la presenta una chica de 15 años de edad, enviándonos un correo electrónico en el que manifestaba que hasta que cumplió los 10 años fue objeto de abusos deshonestos por parte de su tío, y que se encontraba muy mal como consecuencia de aquella experiencia. En concreto nos comentaba lo siguiente: "*estoy sufriendo porque no puedo olvidar esos años, es como si hubiera ocurrido todo ayer, no sé si me entienden*". Por todo ello, se dirigía al Defensor del Menor para solicitar que la orientasen y ayudasen con el fin de superar el delicado estado emocional en el que se encontraba.

En respuesta a su petición, enviamos a la menor un correo electrónico del siguiente tenor:

"... Tan pronto como me ha sido posible paso a dar respuesta a tu e-mail. Sé como te sientes y es muy positivo que te hayas decidido a pedir ayuda, lo cual me indica que eres una chica valiente que planta cara a sus problemas.

En cuanto a la confidencialidad que nos pides, permíteme informarte que en principio sólo tú vas a tener la información que nos solicitas. Ahora bien, como eres menor de edad, para iniciar cualquier tratamiento psicológico los profesionales que te vayan a tratar deberán informar a tus padres al ser titulares de la patria potestad y por ello tus responsables legales, sin que ello tenga que suponer ninguna intromisión en la relación que vayas a mantener con los psicólogos.

Sobre los recursos a los que puedes dirigirte para solicitar apoyo para superar tu estado emocional, puedes acudir al Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil (USMIJ) donde existen profesionales, psicólogos y psiquiatras que tienen experiencia en ayudar a chicas con problemas similares a los tuyos. A la USMIJ se accede por derivación del médico de cabecera de tu centro de Salud. A él puedes plantearle tu problema y éste te derivará al especialista.

También puedes contar con la ayuda del orientador/a del IES en el que estás cursando tus estudios, este profesional te indicará los pasos a seguir para que recibas la ayuda que precisas.

Si quieres hacer alguna otra consulta sobre el asunto que me has planteado puedes hacerlo, bien por e-mail, carta o llamando al teléfono 954 500 855 (En este teléfono te atenderá una psicóloga cuyo nombre es...).

Antes de despedirme, quiero que sepas que otras chicas con experiencias similares a las tuyas, con ayuda, han resuelto su problema, por lo que estoy seguro que, con la ayuda de un profesional, tu también lo superarás y te encontrarás bien pronto.

Por último, permíteme que te asesore legalmente respecto de la responsabilidad penal inherente a la conducta de tu tío. Me dices en tu carta que en estos momentos nada puedes hacer al respecto; sin embargo, debes saber que de quedar acreditados los hechos tu tío habría incurrido en un delito tipificado en el código penal (abusos sexuales) cuyo plazo de prescripción es de 5 años, contados desde el día en que cumplieres los 18 años.

Si quieres que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, también Defensor del Menor en Andalucía, dé traslado de tu denuncia a la Fiscalía, con objeto de que se inicie un procedimiento penal en contra de tu tío, puedes solicitárnoslo remitiéndonos un escrito, firmado por ti, a la dirección que figura en el margen inferior de este escrito...”

Transcurrieron más de 3 meses desde que enviamos el correo electrónico (lamentablemente a pesar de nuestras averiguaciones, nuestro único contacto con la menor era su dirección de correo electrónico, siendo ésta anónima) y no recibimos contestación, por lo que procedimos al archivo del expediente, sin perjuicio de reiniciar nuestras actuaciones en el momento en que la menor así lo quisiera.

5. DECLARACIÓN DE DESAMPARO. TUTELA Y GUARDA ADMINISTRATIVA

En este apartado incluimos las quejas de los familiares afectados por el procedimiento para la declaración administrativa de desamparo de un menor y las posteriores medidas de protección que en su beneficio se pudieran decidir. En unas ocasiones la reclamación viene motivada por una oposición frontal a la motivación de la intervención y en otras la controversia se centra en las garantías legales del propio procedimiento.

En la **queja 01/3087** una interna en un Centro Penitenciario se dirige a esta Institución solicitando ayuda para recuperar a su hijo, de 5 años de edad.

Nos decía lo siguiente:

“(...) Llevo en prisión 3 años y me quedan 7 meses para salir en libertad. Tengo un niño con 5 años, el cual cuando me detuvieron se quedó al cuidado de mi familia. Estos lo

llevaron a un colegio mientras yo estaba en prisión y a las dos semanas cuando fueron a ver al niño, éste no se encontraba en el colegio, sino que se lo había llevado un matrimonio adoptivo.

A mí me han mandado cartas del juzgado para que firmara la adopción cosa a lo que me he negado siempre, y este es el problema que tengo ya que es mi único hijo y no quiero que me lo quiten pues cuando salga quiero dedicarme solamente a él, buscarme un trabajo y darle todo lo que él necesita. Si me quitan a mi hijo yo ya no quiero vivir, sería capaz de quitarme la vida.

Yo desde aquí no puedo hacer nada, por eso me dirijo a Ud. para ver si me puede ayudar ya que como le he dicho antes he escrito a varias personas y a mí no me ayuda nadie, incluso no he tenido contestación (...).”

Tras admitir la queja a trámite solicitamos información a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales respondiéndonos que ya se había producido la adopción definitiva del menor, constituida por resolución del Juzgado de Familia, tras valorar su situación personal, la de su familia y los propios intereses del menor, respetándose en el procedimiento los requisitos legales, en especial el derecho de defensa y audiencia de la madre biológica.

El fundamento del desamparo y las posteriores medidas de protección vinieron motivadas por el desentendimiento absoluto del padre respecto de su hijo (padre desconocido), la drogadicción de la madre y la imposibilidad de la familia extensa de hacerse cargo del menor.

Antes de proceder al cierre definitivo del expediente de queja contactamos telefónicamente con el Centro Penitenciario para alertar a los profesionales sobre la posible reacción de la madre tras recibir la noticia de la adopción de su hijo (en su escrito la interesada insistía en lo doloroso que sería para ella recibir una noticia en tal sentido, hasta el punto de que pudiera atentar contra su vida en caso de no poder recuperar a su hijo).

En el Centro Penitenciario nos atendió una trabajadora social quien nos informó que la interesada se marchó del Centro Penitenciario, con libertad definitiva, y que durante su estancia no le fue comunicada ninguna resolución administrativa ni judicial sobre la medida de protección que afectaba a su hijo, derivándonos hacia los servicios sociales comunitarios de zona por si pudieran tener datos de ella, hecho que finalmente resultó infructuoso.

La **queja 02/1666** la presentan unos abuelos, disconformes tanto con la persistencia de la declaración de desamparo de su nieto, de 4 años de edad, como del bloqueo absoluto de relaciones familiares, temiendo que la Administración procediera a darlo en acogimiento familiar preadoptivo. Nos comentan en su escrito que tienen consigo a su otro nieto, recién nacido (dos

meses de edad), y que temen que la Junta de Andalucía proceda a declarar su desamparo y otorgarlo también en acogimiento preadoptivo.

La madre de los niños, padece esquizofrenia paranoide, y los menores son de padre desconocido, concebidos en una época en que se encontraba en fase aguda de su enfermedad, viviendo en la calle de la mendicidad. Sin embargo, en estos momentos, gracias al apoyo recibido de sus padres, su enfermedad mental se encuentra bastante compensada, llevando una vida normalizada, tanto desde el punto de vista familiar, social, como laboral.

Los abuelos disponen de suficientes medios económicos para hacerse cargo de sus hijos y nietos, y se encuentran plenamente integrados en el entorno social en el que viven (el abuelo es presidente de una Asociación Cultural y Deportiva de la localidad), tal como lo reflejan sendos informes suscritos por el Arcipreste, por el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento, y por el Jefe de Personal de la empresa en que trabajó el abuelo desde 1966 a 1999, coincidentes todos en calificar de excelente su conducta en el plano moral y social.

Por otro lado, refieren que en su día aceptaron que su nieto estuviese en acogimiento residencial pues en el SAN les dijeron que resultaba contraproducente para él convivir en su domicilio con su otro hijo, tío del menor, también esquizofrénico. Sin embargo el tío de los niños en estos momentos se encuentra internado en el psiquiátrico penitenciario, consecuencia de unos hechos delictivos que cometió afectado por su enfermedad.

Añaden los abuelos, que un familiar suyo, primo de la madre de los niños, se ofreció para acoger al menor siendo desestimada su petición sin ningún motivo de peso, y considerando, por contra (sin ningún argumento convincente), más adecuado para el menor que permaneciese interno en el centro de protección.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos información a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en Cádiz respondiéndonos que la petición de acogimiento familiar formulada por los abuelos se encontraba pendiente de estudio (nuevo estudio de idoneidad), y ello tomando en consideración el cambio experimentado en sus circunstancias familiares (mejoría experimentada por su hija, —madre de los menores—, e ingreso de su otro hijo —tío del menor interno en un centro de protección— en la unidad psiquiátrica penitenciaria.

En vista de tales hechos decidimos dar por concluida nuestra intervención en el expediente de queja al considerar que el asunto se encontraba en vías de solución.

6. ACOGIMIENTO RESIDENCIAL

En este apartado destacamos la **queja 02/1805** presentada por un educador de un Centro de Protección de Granada, en discrepancia con la controversia surgida a raíz de la de-

nuncia de un representante sindical sobre presuntas vulneraciones de derechos tanto de los internos como de los trabajadores en el citado centro.

Nos comentaba el interesado que la alarma surgida en los medios de comunicación carecía de fundamento, al estimar que tales incidentes violentos eran ocasionales e inmediatamente comunicados a la Fiscalía de menores.

En respuesta, comunicamos al interesado que esta Institución ya había iniciado, de oficio, la **queja 02/1811**, referida a la problemática del citado centro de protección. En dicho expediente se recogían los incidentes acaecidos en el centro que reflejaban un clima de convivencia fuertemente deteriorado, con frecuentes amenazas verbales por parte de los internos, intimidaciones con armas blancas, y agresiones tanto a trabajadores como a otros residentes, que llegaron a precisar asistencia médica.

La distorsión de la convivencia en el centro se acrecentó ante la agresión sufrida por un trabajador por parte de un interno, quien le habría producido la fractura de un brazo y otras contusiones.

En el curso de la tramitación de la queja recibimos el informe de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales que nos comunicaba el inicio, de oficio, de una investigación reservada tras tener conocimiento de los hechos expuestos en rueda de prensa por el representante sindical y nos adjuntaba copias de los informes emitidos por la Dirección del Centro y el Servicio de Infancia y Familia, ambos coincidentes en la existencia de ciertas faltas de comportamiento de algunos de los menores internos pero en modo alguno equiparables a la alarma suscitada en los medios de comunicación.

Antes de proceder al archivo de nuestras actuaciones en el expediente también fuimos informados por parte de la Delegación Provincial de la remisión a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía de todos los documentos relativos al caso para que el Ministerio Público valorara la posibilidad de ejercer aquellas actuaciones que considerara convenientes en defensa de la legalidad o de los derechos de los menores internos en el centro.

A continuación nos referiremos a la **queja 02/2509** presentada por la Secretaría del Comité de Empresa de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en Jaén para darnos traslado del acuerdo del Pleno del Comité, en el que se acordaba por unanimidad someter a la consideración de esta Institución las quejas de los trabajadores de un Centro de Protección de Menores, referentes a las pautas de funcionamiento del Centro, que en su opinión vulneraban los derechos de los menores allí albergados.

La queja de los trabajadores incidía en la necesidad de respetar la Relación de Puestos de Trabajo del Centro, dotándolo permanentemente de un psicólogo y un trabajador social, cuyas funciones consideraban indispensables para garantizar una asistencia cualitativamente conforme a las exigencias legales.

Los trabajadores demandaban también que se efectuasen estudios clínicos y psicológicos a los menores ingresados, con el fin de valorar la idoneidad del Centro respecto de sus características personales en relación con las del resto de menores internados. Consideraban que las especiales características conductuales de algunos residentes incidían muy negativamente en el resto de usuarios del Centro.

La queja finalmente tuvo una solución favorable, tal como se desprende del informe remitido por parte de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales:

“... Desde que el Centro de Menores inició sus actividades se ha venido prestando asistencia normalizada y regularizada a todos los menores allí internados por parte del Equipo Técnico, compuesto por psicólogo y trabajador social, ubicado en las dependencias del Servicio de Atención al Niño de esta Delegación Provincial, quienes se han desplazado al Centro con la asiduidad que demandaban las necesidades de los menores que allí se albergaban.

No obstante, desde el pasado mes de mayo, en que se completó la Relación de Puestos de Trabajo del Centro, el Equipo Técnico, es decir, el psicólogo y el trabajador social, están realizando sus funciones de forma permanente y estable en las dependencias del Centro.

Por otro lado, en relación con la demanda del comité de empresa de que se efectúen estudios clínicos y psicológicos a los menores ingresados, con el fin de valorar la idoneidad del centro respecto de sus características particulares en relación con las conductas de los menores allí internados, le informo que algunos de los menores adolescentes internos puede que tengan unas problemáticas similares, debida fundamentalmente a las situaciones de desestructuración familiar de las que proceden y a las necesidades de protección que presentan. No obstante, en todos aquellos casos en los que la conducta del menor pudiera tener unos comportamientos peculiares que requieran ser modificados, se establece un programa de trabajo individualizado dirigido a la modificación de la conducta del menor, e incluso, a propuesta del Equipo Técnico, se gestiona el traslado del menor a un centro especializado para que se traten dichas conductas, pudiendo volver el menor, en su caso, a su centro de origen, cuando finaliza el programa específico individualizado.

Por tanto, y en consecuencia, entendemos que las situaciones planteadas en la queja en cuestión se vienen abordando con total normalidad tanto por el personal del SAN como por el personal técnico del Centro, estableciéndose el proyecto educativo individualizado que corresponde a cada menor y adoptándose las soluciones más adecuadas a cada caso concreto...”

7. ACOGIMIENTO FAMILIAR

En relación al acogimiento familiar, según queda recogido en el artículo 26 de la Ley del Menor de Andalucía, cuando las circunstancias del menor lo aconsejen se promoverá su acogimiento familiar hasta que pueda reintegrarse en su familia de origen, o reintegrarse en su medio social una vez alcanzada su mayoría de edad, su emancipación, o bien hasta que pueda ser adoptado.

Añade la Ley que la aplicación de la medida de acogimiento familiar se dará prioridad en su utilización sobre la medida de alojamiento del menor en centros, favoreciendo la permanencia del menor en su propio ambiente, procurando que el acogimiento se produzca en su familia extensa, salvo que no resulte aconsejable en orden al interés primordial del menor.

De entre las quejas relativas al acogimiento familiar destacamos la **queja 02/635** los interesados nos informan que la Junta de Andalucía les ha confiado el acogimiento familiar de un menor, y se lamentan de la decisión judicial de que el menor retorne junto con su madre biológica.

Según su relato, la información que les facilitó el Servicio de Atención al Niño respecto de las circunstancias familiares del menor les abrió ciertas expectativas sobre su futurible adopción, y ello por cuanto una hermana del niño ya se encontraba en acogimiento preadoptivo, y la madre, de nacionalidad marroquí, padecía esquizofrenia.

Tras evaluar las circunstancias del caso decidimos no admitir la queja a trámite por tratarse de un asunto planteado y resuelto por un órgano judicial (patria potestad, y guarda y custodia del menor) que a tales efectos debió sopesar la enfermedad mental padecida por la madre y el resto de circunstancias personales y familiares de ésta, debiendo confiar en el buen criterio del juzgador a la hora de decidir cuestiones tan relevantes y trascendentes para el bienestar del menor.

Otra cuestión se aborda en la **queja 02/784** presentada por una asociación intercediendo en favor de un vecino de Chipiona (Cádiz), cuyos hijos, de 9, 8 y 6 años de edad se encontraban bajo la tutela de la Junta de Andalucía, internos en un centro de protección.

La referida asociación nos participaba su disconformidad con la decisión adoptada por la Delegación Provincial de Asuntos Sociales de proponer al Juzgado el acogimiento familiar provisional, con carácter preadoptivo, de los menores, por considerar que no existían fundamentos para tan drástica decisión. En contraposición la asociación hacía alusión a la preferencia legal por la familia extensa de los menores, evitando con ello la separación de los hermanos entre diferentes familias.

Tomando en consideración los argumentos expuestos por la asociación decidimos iniciar, de oficio, el correspondiente expediente de queja con la finalidad de verificar la motivación del

cambio de medida de protección (cese del acogimiento residencial y constitución de un acogimiento familiar provisional en familia ajena, con vistas a una futura adopción), así como la viabilidad de que dicho acogimiento provisional pudiera efectuarse por parte de la familia extensa del menor.

En el curso de su tramitación recibimos un informe pormenorizado de las diferentes actuaciones realizadas en los expedientes de protección de los menores, todas ellas congruentes con los contrastados indicios de riesgo existentes (toxicomanía reiterada de los padres, largos períodos de abandono de los menores denunciados por los propios vecinos, y carencia de familia extensa idónea para su cuidado) por lo que procedimos al archivo del expediente de queja por no advertir irregularidades administrativas.

Por último nos referiremos a la **queja 02/1031** presentada por un matrimonio de Cádiz disconformes con la decisión de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales de declararles no idóneos para el acogimiento de sus 3 sobrinas, internas en un centro de protección desde julio de 2001.

Los interesados discrepaban con dicha resolución por cuanto entendían que la Administración no había profundizado en el estudio de sus circunstancias socioeconómicas y familiares, con valoraciones un tanto aventuradas y sesgadas respecto de su dinámica familiar, así como respecto de sus relaciones con la madre biológica de las menores, actualmente en proceso de rehabilitación de sus problemas de alcoholismo.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos información a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en Cádiz, indicándonos que la cuestión relativa a la solicitud de acogimiento se encontraba *sub iudice*, al haber interpuesto los interesados el correspondiente recurso judicial.

Por mediación de los interesados hemos podido conocer el resultado final de este procedimiento judicial, en sentido favorable a los interesados al haber revocado el juzgador la declaración de no idoneidad de los interesados para el acogimiento de sus sobrinas. Con anterioridad a esta decisión también tuvimos conocimiento de la evolución favorable del proceso rehabilitador seguido por la madre así como la actuación en consecuencia de la Delegación Provincial que determinó un progresivo incremento del régimen de visitas y contactos familiares con vistas a un futuro reagrupamiento de la unidad familiar.

8. ADOPCIÓN NACIONAL

En lo referente a adopción nacional hemos de destacar la **queja 01/734** presentada por un ciudadano en la que manifestaba que junto con su esposa había solicitado de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en Sevilla la adopción de un me-

nor nacional, solicitud que nunca fue contestada ni en sentido positivo ni negativo, puesto que en ningún momento les fue comunicada la resolución administrativa declarativa de su idoneidad como adoptantes.

Admitida la queja a trámite, y solicitada la información que preceptúa el artículo 18.1 de nuestra ley reguladora, por parte de esa Delegación Provincial se manifiesta lo siguiente:

“... Que con fecha 1 de octubre de 1991 se presentó en esta Entidad Pública solicitud para iniciar el procedimiento de adopción de un menor de hasta 1 año de edad (...).

Que existen unos criterios tasados en orden a considerar la idoneidad de los solicitantes de adopción y, en consecuencia, la posible incorporación de un menor a una familia, siendo uno de ellos la edad de los solicitantes, considerándose además criterios adicionales para determinadas situaciones como puedan ser familias con hijos, en cuyo caso es recomendable que el menor que se pretende adoptar sea al menos 2 años más pequeño que el menor de los niños de la casa (...).

Esta Entidad Pública es consciente de la excesiva, e involuntaria, demora que viene dándose en el procedimiento dirigido a la resolución expresa de solicitudes de adopción (...) Que debido al gran volumen de solicitudes de adopción presentadas en esta Entidad Pública y la capacidad limitada de este Servicio, es necesario establecer un orden de prioridad de las mismas, considerándose en primer lugar las solicitudes que por las circunstancias personales de los interesados pudieran dar lugar a una resolución administrativa de idoneidad, y en consecuencia pudieran generar una expectativa en la familia sobre la incorporación de un menor tutelado por la Entidad Pública”.

En función de los hechos y circunstancias anteriormente expuestas y a la vista del contenido del informe que nos ha sido remitido y de la normativa de aplicación, hemos de destacar que de la descripción de los hechos efectuada con anterioridad resalta un hecho incuestionado, cual es la falta de contestación expresa a la solicitud de adopción nacional formulada por los interesados.

Dejando a un lado la cuestión de fondo sobre la viabilidad de la solicitud de adopción, hemos de resaltar dicha irregularidad administrativa, irregularidad que es gallardamente reconocida en el propio informe emitido por esa Delegación Provincial, ya que el mutismo de la Administración en sí supone la quiebra de todo el sistema de garantías jurídicas de los ciudadanos bien fueren éstas referidas a los propios procedimientos, bien a los recursos posibles contra las resoluciones de la Administración.

Desde la óptica de estos ciudadanos, es de todo punto reprochable que no se responda con el rigor debido a su solicitud, enervando con ello los derechos y principios reconocidos tanto

en la Ley de Procedimiento Administrativo Común 30/1992, de 26 de noviembre, en cuanto a la necesaria resolución expresa de cualquier petición o recurso que se formule, como en la reciente Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, que en su artículo 33 previene el dictado de una resolución sobre la idoneidad, que deberá ser notificada al solicitante.

Nuestra Constitución concibió la actuación de la Administración Pública inspirada por el principio del servicio al ciudadano, y de este modo (art. 103) introdujo el criterio de eficacia en su actuación; este criterio se reproduce y amplía con la obligación impuesta en la Ley de Procedimiento de resolver de forma expresa los expedientes, lo que obliga a considerar el silencio administrativo un elemento patológico del procedimiento, y por ello la misma Ley de Procedimiento ha facultado al interesado a entender, según el caso, estimada o desestimada su pretensión, creando la ficción jurídica de que ha existido una respuesta afirmativa o negativa, a pesar de que ésta en realidad no se produjo.

Sin embargo, esta presunción de respuesta tras el silencio administrativo no deja de ser una facultad procedimental de la que puede hacer uso el ciudadano, que no obsta a su derecho, amparado por el ordenamiento, a obtener respuesta expresa a su solicitud.

Por otro lado, se ha de hacer notar, tal como queda acreditado en el informe que nos ha sido remitido, que en expediente incoado a raíz de la solicitud de adopción constaban los informes técnicos necesarios para la emisión de la declaración administrativa de idoneidad (valoración social y psicológica, con propuesta de idoneidad), no emitiéndose ésta finalmente por circunstancias que no se especifican, aunque se insinúan al citar la excesiva “e involuntaria” demora que viene dándose en el procedimiento dirigido a la resolución expresa de solicitudes de adopción.

A tal respecto hemos de volver a incidir en lo que manifestábamos con ocasión de la presentación al Parlamento del Informe Especial sobre el Sistema de Protección de Menores, citando en el mismo las graves carencias estructurales detectadas en los Servicios de Atención al Niño (SAN) de las diferentes provincias, carencias de medios materiales y personales especialmente significativas en el SAN de Sevilla, acrecentadas en este caso por la gran cantidad de solicitudes de adopción que le compete tramitar.

Por lo demás, y en cuanto a la cuestión de fondo referida a la viabilidad de la petición de adopción nacional, hemos de manifestar que carecemos de elementos de juicio suficientes para emitir un pronunciamiento, al haber variado las circunstancias familiares con el transcurso del tiempo, de tal modo que a la fecha de la presentación de la queja la familia se habría incrementado con la llegada de 2 menores, ambos adoptados a raíz de sendos expedientes de adopción internacional, siendo así que tal variación en la composición familiar incide necesariamente en el estudio de idoneidad que se pudiera efectuar con

vistas a la adopción de un nuevo menor, quedando superados, de facto, los informes y estudios efectuados con anterioridad.

En consecuencia, teniendo en cuenta las consideraciones precedentes, esta Institución procedió a formular la siguiente

Recomendación:

“Que se adopten las medidas que fueren precisas para contestar, de forma expresa, el histórico de solicitudes de adopción nacional aún pendientes de resolver, bien fuere indicando la caducidad de los informes que constasen en los expedientes, bien fuere resolviendo en sentido negativo o positivo a la idoneidad como adoptantes. “

Dicha recomendación fue asumida favorablemente por la Administración, comprometiéndose con la Institución a ejecutar las actuaciones congruentes con lo expuesto en nuestra resolución.

9. ADOPCIÓN INTERNACIONAL

En lo referente a la problemática relacionada con la gestión de los expedientes de adopción internacional destacamos la **queja 02/3562** que se inicia tras comparecer en la Institución el interesado, junto con su esposa, para solicitar nuestra intervención en relación con ciertas trabas burocráticas que venían ralentizando el expediente de adopción internacional que tenía iniciado en Albania.

En concreto nos decían que desde la Dirección General de Infancia y Familia no se le facilitaban los informes –psicológico y social–, el certificado de idoneidad y el compromiso de seguimiento, y ello con vistas a su cotejo y legalización por parte de la embajada de Albania en Madrid.

Tras recibir la queja contactamos con el Departamento de Adopciones Internacionales de la Dirección General de Infancia y Familia, respondiéndonos que la demora aducida por los interesados respondía a la propia complejidad del expediente, por tratarse de un país al que nunca se había dirigido ninguna solicitud de adopción internacional desde Andalucía.

En ese momento el Departamento de Adopciones Internacionales se encontraba a la espera de recibir el expediente completo remitido por parte de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en Córdoba, provincia donde se había iniciado el expediente, para de este modo poder continuar su tramitación remitiendo, debidamente diligenciados, los documentos a los que aludía el interesado en su escrito de queja.

Desde la Dirección General nos hacían patentes su interés por el buen fin del expediente, tanto por la satisfacción del matrimonio solicitante, como por la posibilidad de abrir una nueva vía para otras parejas interesadas en adopción internacional.

Con esta información nos dirigimos al interesado a fin de exponerle el estado de tramitación de su expediente. El interesado

nos comunicó que se había personado en la Delegación Provincial y que había convenido con los funcionarios encargados de la tramitación de su expediente el modo más idóneo de proseguir su tramitación. Nos decía que se encontraba a la espera de obtener cierta documentación —previamente caducada— para volverla a incorporar al expediente.

Tras hacernos patente el interesado su confianza en una solución satisfactoria de su expediente de adopción internacional dimos por concluida nuestra intervención en la queja.

Destacamos también la **queja 02/4258** iniciada tras recibir un escrito del interesado en el que nos expresaba lo siguiente:

“...Hace dos años y medio iniciamos los trámites para realizar una adopción internacional en Perú. Después de pasar por los requisitos preceptivos pusimos en manos de una E.C.A.I (Entidad colaboradora de adopción internacional) que se llama Adecop sita en Sevilla, tal como nos indicó la Consejería de Asuntos Sociales.

Esta entidad nos envió toda la documentación a Perú para que la valoraran como apta y entrar en lista de espera para una asignación de un niño/a de entre 0 y 3 años.

El 30 de abril del año 2001 nos enviaron una carta desde Perú en la que nos informaban que en esa fecha entrábamos en lista de espera.

El pasado 30 de octubre, por lo tanto, hemos hecho 18 meses en dicha lista.

Adecop nos indicó que el plazo estimado para la asignación sería entre un año y año y medio.

Nos hemos puesto en contacto con esta entidad para conocer cómo iban los trámites y si sabían cuándo nos asignarían a nuestro hijo/a y nos informan que por una serie de razones, de organización del propio país, políticas, etc., el tema de las asignaciones está paralizado pudiendo llegar al extremo del cierre total de las adopciones a extranjeros aunque las autoridades de ese país no lo admiten así.

Para nosotros es frustrante dado el tiempo transcurrido desde el inicio de los trámites.

La Junta de Andalucía, de momento, no permite iniciar los trámites para abrir un segundo expediente (paralelo) para intentar la adopción en otro país.”

Tras admitir la queja a trámite recabamos información de la Dirección General de Infancia y Familia, respondiéndonos respecto del asunto particular de los interesados que su solicitud de adopción internacional se encontraba en muy avanzado estado de tramitación, en espera de la asignación de menores por parte de las autoridades de Perú.

Respecto de la cuestión genérica de la demora de los expedientes de adopción internacional en Perú desde la Dirección

General nos informaron que se había acumulado cierto retraso en estas asignaciones debido a los cambios administrativos derivados de modificaciones en las competencias ministeriales, así como a los escasos recursos del país para agilizar los trámites administrativos necesarios para la declaración de desamparo de los niños, ello unido a la cada vez menor disponibilidad de niños de temprana edad susceptibles de adopción.

10. RESPONSABILIDAD PENAL DE LOS MENORES

El ejercicio 2002 ha venido marcado por el Informe Especial presentado ante las Cortes Generales por la Institución homónima a esta pero con competencias a nivel nacional, el Defensor del Pueblo Español. Dicho Informe Especial se dedica monográficamente a todos los aspectos relacionados con la justicia penal de menores en España, y ello al año de vigencia de la reciente Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

En la segunda parte del citado Informe se facilitan los datos a nivel nacional de todas las medidas de reforma de menores adoptadas durante el año 2001 y de igual forma se aportan todos los datos que en relación con la actividad delictiva de los menores ha facilitado el Ministerio del Interior.

Así, siguiendo la información de Interior, el número total de personas detenidas en España a lo largo de 2001 fue de 218.438 personas, de las cuales sólo el 10,48% (22.906) eran menores de edad, jurídicamente imputables, o sea con edades comprendidas entre 14 y 18 años.

Estos son los datos de criminología a nivel nacional, si los referimos a la Comunidad Autónoma de Andalucía su cuantificación proporcional es incluso inferior.

De este modo, las detenciones por delitos en la Comunidad Autónoma de Andalucía, correspondientes al año 2001, fueron 45.594 (el 20,87% del total nacional), de esa cifra correspondieron a menores el 8% de las detenciones (3.648), o sea el 15,92% del total nacional.

Del total de menores detenidos en la Comunidad Autónoma eran españoles el 90,76% (3.311) y extranjeros el 9,23% (337)

El análisis objetivo de estas cifras sobre incidencia delictiva debe hacernos reflexionar acerca de la normalidad de la conducta de los menores extranjeros en Andalucía, con cifras de delincuencia, si no inferiores, muy similares a la del resto de menores residentes en nuestra Comunidad Autónoma, y ello a pesar de los condicionantes de marginalidad y escasa capacidad económica que acompañan a muchos de ellos.

Por otro lado, en el Informe se vuelcan también el desglose de las detenciones en función de los ilícitos imputados, y así se obtiene que los delitos contra la propiedad son, a gran distan-

cia, los más numerosos superando el 70% del total nacional. Entre ellos cabe distinguir los robos con intimidación, de los que son con frecuencia víctimas otros menores (para arrebatar una prenda de ropa o una bicicleta, por ejemplo); los robos con fuerza, entre los que destacan las sustracciones en el interior de vehículos, los hurtos, que es la modalidad más al alcance de los menores; y los daños, en los que cabe incluir los actos de vandalismo (pintadas) y la sustracción de vehículos para diversión o viajes con carácter temporal.

Los datos de Andalucía repiten, con escaso margen de variaciones, el porcentaje comparativo nacional y del resto de Comunidades Autónomas; sin embargo, merece destacar que en Andalucía el porcentaje de detenciones referidas a delitos en que se hubiera empleado violencia contra las personas todavía no alcanza la incidencia porcentual de otras Comunidades Autónomas con niveles promedio de renta superiores. En el Informe del Defensor del Pueblo Estatal se señala como en Andalucía los robos con fuerza en las cosas y la sustracción de vehículos sin intimidación suponen, respectivamente, 1.089 y 957 casos, cifras parecidas a las de Comunidades Autónomas densamente pobladas como Valencia, con 1.344 y 936 casos, Madrid, 805 y 911, y Cataluña, 930 y 722; por el contrario, en lo referente a delitos de robo que lleven aparejada la violencia o la intimidación las cifras de Andalucía (654 detenciones) son significativamente inferiores a las de Valencia (838), Madrid (920) y Cataluña (994).

Prosiguiendo el contenido del referido Informe Especial del Defensor del Pueblo Español, los datos, referidos a 2001, aportados por la Dirección General de Reforma Juvenil de la Consejería de Asuntos Sociales sobre las medidas dictadas por los Juzgados Menores de Andalucía fueron los siguientes: De un total de 1.715 medidas –referidas a 1.260 menores– el 41,75% correspondieron a libertad vigilada (716), el 37,2% a medidas de internamiento (638), el 17,43% a prestaciones en beneficio de la comunidad (299), el 1,81% tratamiento ambulatorio (31), el 1,05% medidas de permanencia de fin de semana (18) y el 0,76% tareas socioeducativas (13).

Del desglose provincial de estos datos hemos de destacar la escasa incidencia en la provincia de Sevilla de medidas de libertad vigilada, 44, en contraposición con las 142 de Málaga, las 154 de Cádiz, o las 116 de Granada. Igual proporción parece deducirse de las prestaciones en beneficio de la comunidad de las que en la provincia de Sevilla se contabilizaron un total de 9, en contraste con las 69 de Málaga, las 57 de Granada, o las 85 de Huelva.

El informe Especial también analizó los recursos dispuestos por la Comunidad Autónoma, por mediación de la Dirección General de Reforma Juvenil, para el cumplimiento de las citadas medidas, obteniendo conclusiones negativas respecto del número de plazas de internamiento disponibles y de la distribución geográfica de los diferentes centros para hacer viable el de-

recho de los menores a ser ubicados en centros cercanos a su zona de residencia.

Entrando ya a las quejas tramitadas por esta Institución referidas a la responsabilidad penal de los menores hemos de destacar la **queja 02/159** presentada por un padre disconforme con el modo de proceder de la policía nacional en la detención y puesta a disposición judicial de su hijo, menor de edad.

Al parecer, dichos policías se personaron en el Instituto de Enseñanza Secundaria donde el menor cursaba sus estudios, interrumpiendo las clases e interrogándolo delante de compañeros y profesores, procediendo a continuación a detenerlo, sin ninguna consideración para la intimidad e imagen personal del menor, como tampoco por el normal desarrollo de las actividades lectivas.

El padre también alude a que sólo después de estar su hijo detenido en comisaría se pusieron en contacto con la madre, desconociendo los motivos de tan urgente intervención, procediendo a la detención y retención de su hijo con el desconocimiento y sin el consentimiento de sus padres.

Manifiesta el interesado que su hijo lleva una vida totalmente normalizada, acudiendo regularmente al Instituto, encontrándose perfectamente localizado en el momento que la policía considerara necesario. Por otro lado, refiere que tras su denuncia de los hechos en la Comisaría implicada allí le informaron que su intervención se ajustaba a la práctica profesional.

Tras la declaración del menor ante el Juez de Menores, el asunto “penal” se encuentra *sub iudice*, pendiente de la resolución del órgano jurisdiccional.

Dejando a un lado la eventual responsabilidad penal del menor, objeto de supervisión judicial, decidimos admitir a trámite la queja a los solos efectos de contrastar la actuación policial en relación con los derechos constitucionales de los menores afectados. Es por ello que, tras admitir a trámite la queja citada, para su tramitación ordinaria nos dirigimos a la Delegación Provincial del Gobierno de Málaga requiriendo información acerca de los hechos que estamos exponiendo, pudiendo de este modo contrastar la realidad y alcance de los hechos expuestos por el padre, así como el buen hacer de los efectivos policiales en sus relaciones con los menores de edad.

A la vista de la información aportada por la Subdelegación del Gobierno pudimos descartar la existencia de irregularidades en la detención del menor. Al mismo tiempo, desde dicha Administración se nos informó que como medida preventiva de posibles perjuicios la Subdelegación del Gobierno había dictado una instrucción para que en la medida de lo posible los servicios policiales bajo su dependencia evitasen la detención de los menores en los propios centros escolares, con las salvedades inherentes a la protección del propio menor infractor.

Entrando en el contenido de quejas relativas a la ejecución por la Administración de Andalucía de las medidas acordadas por los Juz-

gados de Menores, nos referiremos a la **queja 02/3550** incoada a instancias de un menor interno en un Centro de Reforma de Menores de Almería, en cumplimiento de una Sentencia dictada por el Juzgado de Menores por la que se imponía al menor una medida de internamiento en régimen semiabierto por un período de 6 meses y 1 mes de libertad vigilada.

El citado joven se lamentaba en su queja de la inadecuación del centro a las características y entidad de la medida correctora que le ha sido impuesta, así como de la lejanía del centro respecto de su domicilio familiar en Utrera (Sevilla), distante algo más de 400 kilómetros, circunstancia que limita los contactos con sus familiares.

El interesado nos expresaba su queja en los siguientes términos:

“(…) Le escribo estas cuatro letras para que se haga justicia... ¿por qué estoy aquí en este centro cerrado cuando mi causa es de régimen semiabierto?. Además, no puedo seguir sin ver a mi familia que viven en Utrera (Sevilla), a 400 km de distancia. Se han pasado conmigo porque mi padre tiene 65 años y no puede venir a verme por problemas de salud y no tener medios económicos... Quiero el traslado lo más cerca posible de mi pueblo para poder tener visitas, pues llevo ya dos meses y medio y no sé lo que es un centro semiabierto, sino cerrado y de alta seguridad, y eso no es lo que yo me merezco (...)”

Tras admitir a trámite la queja solicitamos de la Dirección General de Reforma Juvenil la emisión del preceptivo informe sobre la cuestión, respondiéndonos en los siguientes términos:

“(…) 1. En la actualidad este joven se encuentra internado en el centro, ubicado en (...) (Almería), en cumplimiento de Sentencia dictada por el Juzgado de Menores, en la que se acuerda la medida de internamiento en régimen semiabierto por un período de 6 meses y 1 mes de libertad vigilada. Con posterioridad al cumplimiento de esta medida tiene otras causas pendientes por parte de la Jurisdicción de Menores así como otras causas por Jurisdicción de mayores.

2. El Centro designado para el cumplimiento de las medidas impuestas responde a la ejecución de medidas de internamiento en régimen semiabierto y cerrado, adecuándose tanto el proyecto educativo del centro, como el programa individualizado de intervención al régimen de internamiento acordado.

3. Analizado en esta Dirección General, previa solicitud de la plaza de internamiento por parte del Juzgado de Menores. Los informes pertinentes, la edad del joven, su trayectoria delictiva, así como su paso anterior por prisión, todo ello aconsejaba en respuesta a un trabajo técnico adecuado y ajustado a sus características que el joven fuese internado en el centro (...) donde el perfil de los menores/jóvenes interna-

dos y el proyecto educativo responden técnicamente a las características de este joven.

4. Con independencia de lo anterior y según los informes que obran en el expediente del joven constan numerosas incidencias tipificadas como graves y muy graves, manifestando rechazo y clara oposición al trabajo educativo y resocializador diseñado y su claro deseo de volver a un centro penitenciario donde ha permanecido en diferentes ocasiones por cumplimiento de causas penales. En virtud de todo ello y con el fin de garantizar su seguridad y la del personal del centro se han tenido que adoptar medidas de control y de contención de las que consta un centro de estas características, como es (...).

5. Por todo ello, y en base a las consideraciones aportadas estimamos que este Centro cumple las condiciones necesarias y adecuadas para el cumplimiento de la medida de internamiento en régimen semiabierto impuesta al joven, habida cuenta el perfil indicado en este escrito.(...)”

A la vista de los hechos expuestos, del contenido del informe remitido, y de la normativa de aplicación, estimamos conveniente realizar las siguientes consideraciones:

La novedosa legislación reguladora de la responsabilidad penal de los menores establece un catálogo de medidas punitivas, siempre desde la perspectiva sancionadora-educativa. La puesta a disposición de los medios materiales y personales necesarios para la ejecución de las medidas que el Juez de Menores pudiera decidir corresponde a la Dirección General de Reforma Juvenil de la Consejería de Asuntos Sociales, a través de su estructura provincial y conforme a las disponibilidades de la red de centros tanto propios como concertados, pero siempre al margen de las Instituciones Penitenciarias de adultos.

Las citadas medidas sancionadoras-educativas son muy variadas, de diferente intensidad y duración, ordenadas de mayor a menor según la restricción de derechos. Un primer grupo lo constituyen las medidas de internamiento con la distinción entre centro cerrado, semiabierto, y abierto. Tal como explica la exposición de motivos de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor: “... Las medidas de internamiento responden a una mayor peligrosidad, manifestada en la naturaleza peculiarmente grave de los hechos cometidos, caracterizados en los casos más destacados por la violencia, la intimidación o el peligro para las personas. El objetivo prioritario de la medida es disponer de un ambiente que provea de las condiciones educativas adecuadas para que el menor pueda reorientar aquellas disposiciones o deficiencias que han caracterizado su comportamiento antisocial, cuando para ello sea necesario, al menos de manera temporal, asegurar la estancia del infractor en un régimen físicamente restrictivo de su libertad. La mayor o menor intensidad de tal restricción da lugar a los diversos tipos de internamiento...”

En régimen cerrado el menor ha de permanecer recluido en el centro en tanto dure la medida, desarrollando en el mismo todas las actividades formativas, educativas, laborales y de ocio; por el contrario, en régimen semiabierto el menor, a pesar de residir en el centro, puede realizar fuera del mismo dichas actividades con una mayor relación e integración con su entorno social.

Pues bien, la medida decidida por el Juez de Menores para el titular de la queja es precisamente la de internamiento en régimen semiabierto, considerando a tales efectos, tal como predica el artículo 7.3 de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor, no sólo el hecho punible sino también la personalidad, la situación, las necesidades del menor y su entorno familiar y social. La aplicación de dicha medida, de por sí restrictiva de derechos, no debería añadir el alejamiento del menor respecto del contexto social que le es conocido, a una distancia lejana de su domicilio familiar, mas al contrario, la legislación prevé que la medida se aplique en su entorno, favoreciendo con ello las relaciones del menor con sus familiares.

Tal como hemos expuesto, la designación del centro en el que se haya de cumplir la medida de internamiento corresponde a la Entidad Pública, debiendo tener presente el criterio legal de que el centro se encuentre lo más cercano posible al domicilio del menor. La propia Ley Orgánica reconoce en su artículo 56 e) el derecho del menor a:... «estar en el centro más cercano a su domicilio, de acuerdo a su régimen de internamiento, y a no ser trasladado fuera de su Comunidad Autónoma excepto en los casos y con los requisitos previstos en la Ley y sus normas de desarrollo»

Tal como se expone en el reciente Informe Especial del Defensor del Pueblo Español, referido al primer año de aplicación de la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor: «... La carencia de plazas residenciales ha venido propiciando el que muchos menores andaluces hayan tenido que “emigrar” para el cumplimiento de sus medidas de internamiento a otras Comunidades Autónomas, ingresando en centros de Madrid, Murcia, Aragón, Castilla la Mancha e incluso Canarias...»

Pero no sólo en dicho Informe Especial se refleja esta problemática pues a nuestra Oficina también han llegado quejas, similares a la presente, en la que menores internos en centros de reforma se lamentan por la lejanía del centro respecto de su hogar familiar. El análisis de estas quejas nos ha llevado a ponderar la propia extensión territorial de la Comunidad Autónoma y como este hecho incide en el cumplimiento de las medidas de reforma: Menores de unas provincias han de cumplir dichas medidas en provincias distantes o con comunicaciones dificultosas, lo cual limita los contactos familiares y supone el alejamiento del menor de su específico entorno social. La solución a este problema se antoja dificultosa pues la idoneidad del centro respecto del perfil del menor no siempre coincide con el más

cercano a su domicilio, y por otro lado el dimensionamiento de plazas por parte de la Comunidad Autónoma, sin llegar a la capacidad, ha de realizarse con miras posibilistas y razonables, utilizando eficientemente los siempre limitados recursos públicos.

El acierto en la conjunción de estas tres inercias: el derecho del menor a cumplir la medida de reforma en el centro más cercano a su domicilio, el razonable mapa de recursos de la Comunidad Autónoma, y la idoneidad del programa educativo del centro respecto del perfil del menor, nos situará en posición de evaluar aquellos supuestos extremos en que, ostensiblemente, advirtamos una vulneración de derechos.

Precisamente el caso expuesto en la queja nos sitúa en uno de los extremos ya que la medida acordada por el Juez, internamiento en régimen semiabierto por un período de 6 meses, más 1 mes de libertad vigilada, resulta a todas luces disonante con el ingreso del menor en uno de los centros más alejados de su domicilio de entre los disponibles en la Comunidad Autónoma. Tal alejamiento, contrario a los postulados de la Ley, únicamente encontraría justificación en el interés del menor para el supuesto de que sus circunstancias fueran tan excepcionales que ninguno de los centros próximos a su domicilio se adaptaran a ellas, y no apreciamos que el perfil del menor, tal como se nos había descrito en el informe, y tal como había sido valorado por el Juez de Menores en su Sentencia, revista características tan especiales que resultan incompatible con los centros en régimen semiabierto disponibles en la propia provincia de Sevilla o zonas limítrofes.

No obstante lo expuesto hasta ahora, también hubimos de situar la queja en la realidad: El interno ya no era menor, pues tenía cumplidos los 20 años, cerca ya de los 21, hecho de indudable trascendencia jurídico-penal, que le situaba fuera del paraguas protector de la Legislación Penal de Menores.

Por otro lado, poco le quedaba para cumplir su condena, lo cual, por el mero transcurso del tiempo había determinado el que a la fecha de resolución del expediente careciera ya de sentido su reclamación, sin perjuicio que, en el futuro, de cara a otros internos, la Administración pudiera modificar sus propios criterios de actuación.

En consecuencia, teniendo en cuenta las consideraciones precedentes, esta Institución formuló la siguiente **Recomendación** a la Dirección General de Reforma Juvenil:

“Que se adopten las medidas precisas para hacer efectivo el derecho de los menores internos a permanecer en el centro de reforma más cercano a su domicilio”

La respuesta que recibimos de la Administración fue en sentido favorable a nuestra resolución aunque con las siguientes matizaciones:

“(...) Desde la creación en octubre de 2001 de esta Dirección General y hasta el día de la fecha, su objetivo prioritario

ha sido la creación de plazas privativas de libertad, sin perjuicio de sus competencias en ejecución de medidas en medio abierto, habiéndose creado un total de 199 plazas. Este ha sido el timón de un proyecto que ha venido ejecutándose marejada tras marejada y que ha permitido la aproximación del menor/joven infractor andaluz al domicilio familiar, siempre y cuando lo sea en su interés (en estos momentos únicamente 18 menores/jóvenes se encuentran fuera de nuestra Comunidad Autónoma). Pese a ello, resulta difícil conjugar todos los aspectos que establece la Ley en relación a la especificidad de los recursos de internamiento (especificidad de régimen, distinción por grupos de edad, diferenciación por fases evolutivas) con el derecho del menor/joven a ser ingresado en el centro más cercano a su domicilio, dado que no siempre el centro más cercano a su lugar de origen es el centro más adecuado a las características del joven. A esto hay que unir que las medidas de internamiento se suceden a un ritmo frenético, situándonos en una medida de entre 10 y 15 internamientos semanales, lo que dificulta enormemente las posibilidades de previsión.

No obstante, esta Dirección General está acercando de manera escalonada a los menores/jóvenes a su núcleo familiar, siempre y cuando este acercamiento sea beneficioso para el mismo y el centro más cercano a su domicilio y se ajuste al perfil del joven, su edad, su situación judicial y su desarrollo evolutivo.

En el caso del joven de referencia, nos felicitamos de lo expuesto en el párrafo 3 de su informe, dado que, en estos momentos de un total de 420 internos en Centros de Menores Infractores 139 son mayores de edad y este Centro Directivo, en el más digno y estricto cumplimiento de las competencias que les corresponden, viene demandando la valoración, transcurridos 2 años desde la entrada en vigor de la Ley y aún sin desarrollo reglamentario, de la idoneidad de la intervención de la jurisdicción de menores en jóvenes mayores de 18 años, compatibilizando su estancia en centros de menores con comparencias en Juzgados de mayores y por tanto la necesidad de reflexionar sobre el artículo 47.5 de la mencionada Ley.

En este sentido, hemos de informarle que el referido joven (...) se encuentra ingresado en el centro penitenciario de Sevilla II, por Sentencia firme del Juzgado de lo Penal (...)"

11. MENORES CON NECESIDADES ESPECIALES

Durante 2002 culminamos la tramitación de la **queja 01/2353** que iniciamos a instancias de un ciudadano de Córdoba, relati-

va a la asistencia social, sanitaria y educativa dispensada a su hijo, de 11 años de edad, aquejado de un trastorno generalizado del desarrollo de tipo autista, asociado a retraso mental.

El citado menor se encontraba escolarizado en un centro de Educación Especial de Córdoba, donde se atendían sus necesidades especiales en los ámbitos de desarrollo personal y social (lenguaje, comunicación, desarrollo psicomotriz) además de cumplir con la materia curricular de infantil y la adaptación a sus circunstancias del primer ciclo de primaria. A pesar de dicha atención especializada, el menor seguía presentando conductas disruptivas, con comportamientos agresivos hacia sí —autolisis— y hacia los demás (alumnos, familiares) agudizados en los períodos de tiempo que permanecía junto con sus padres (fines de semana y vacaciones).

En esta situación, acuciado por el comportamiento cada vez más incontrolable e imprevisible de su hijo, el padre decide solicitar de las diferentes Administraciones un recurso asistencial idóneo a las circunstancias del menor, demandando para su hijo un centro residencial que aunase el tratamiento sanitario de su trastorno autista y la continuidad de su proceso educativo.

Es en este momento cuando admitimos a trámite la queja del interesado, y en su curso obtenemos respuestas negativas de las diferentes Administraciones: La Delegación Provincial de Asuntos Sociales ciñe sus competencias a la protección de menores desamparados o en situación de riesgo, sin que la red de centros destinados a minusválidos pudieran albergar a internos menores de edad; la Delegación Provincial de Educación y Ciencia manifiesta disponer de centros de educación especial, pero con horario y calendario lectivo normalizado con el resto de la comunidad educativa, quedando por ello excluidos fines de semanas y vacaciones; y por último, la Delegación Provincial de Salud se remite a la de Educación y Ciencia para temas relacionados con la escolarización especial.

Así las cosas, el interesado decide internar a su hijo en un Centro de Málaga, de titularidad privada, donde vienen atendiendo desde entonces en régimen de internado. No obstante, el titular de la queja invoca el derecho de su hijo a obtener aquellas prestaciones sanitarias que fueran necesarias para mejorar su salud, además de las inherentes a su escolarización obligatoria, estimando por ello que la Administración debía correr con los gastos derivados del internamiento de su hijo.

La cuestión que se plantea en la queja obliga a efectuar una exégesis de la Constitución respecto del alcance de las prestaciones exigibles a los Poderes Públicos en el supuesto de menores afectados por trastornos autistas, comparando la oferta asistencial puesta a disposición del menor respecto de la demandada por su padre, analizando su alcance e intensidad.

Con tal objetivo partimos del artículo 43 de la Constitución que reconoce el derecho a la protección de la salud de los ciudadanos, y del artículo 49 que impone a los poderes públicos

una política de previsión, tratamiento y rehabilitación e integración de las personas con deficiencias físicas, sensoriales y psíquicas, a los que prestarán la atención especializada que requieran y ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que en su título primero otorga a todos los ciudadanos.

En el ámbito territorial andaluz el desarrollo legal de tales preceptos se efectúa principalmente mediante la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, y la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de atención a las personas discapacitadas en Andalucía.

En la primera de dichas leyes (Ley de Salud) su artículo 6.1 a) establece el derecho de los ciudadanos a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente. Esta normativa no es otra que la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad que establece el derecho de los ciudadanos a obtener las prestaciones sanitarias necesarias para la recuperación de la salud perdida, concretándose dichas prestaciones en el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, de Ordenación de Prestaciones Sanitarias del Sistema Nacional de Salud, que incluye tanto el diagnóstico y tratamiento de la salud mental dentro del dispositivo de atención primaria, como la atención especializada una vez superado tal nivel, bien fuere en régimen ambulatorio o con el ingreso en un centro sanitario especializado.

Respecto de la segunda de las disposiciones legales citadas (Ley de Atención a las Personas Discapacitadas), su artículo 13 establece el derecho de toda persona con deficiencia a beneficiarse de la rehabilitación médico-funcional necesaria para compensar o mantener su estado físico, psíquico o sensorial para su integración educativa, laboral y social. Si fuera necesario, el proceso de rehabilitación exigirá un proceso continuado y permanente.

Hemos de trasladar estas previsiones legales a la situación real del menor autista, y centrarnos en el informe médico emitido por el facultativo responsable de su tratamiento en el Equipo de Salud Mental, que textualmente refiere lo siguiente:

“... Además de la sintomatología propia del autismo (alteraciones, relaciones impersonales, lenguaje escasamente desarrollado, ecolalias, estereotipos...) presenta importantes trastornos conductuales y conductas agresivas (fundamentalmente auto-agresivas) con autolesiones frecuentes, importantes y de difícil control tanto en ambiente familiar como en el colegio donde hasta ahora ha estado escolarizado (Colegio de Educación Especial).

Las alteraciones conductuales y autolesiones se han incrementado considerablemente este último año, con escasa o nula respuesta a los tratamientos prescritos (psicofarmacológicos, técnicas de modificación de conducta) se agravan e incrementan en los períodos de vacaciones.

Dadas las características del niño es imprescindible su integración en un Centro de Educación Especial durante los

meses de verano, y sería conveniente valorar su continuidad el curso próximo en virtud de los resultados obtenidos...”

A la vista de las conclusiones expresadas por el especialista no podemos por menos que señalar la necesidad del menor de algún tipo de tratamiento o terapia más específica o intensa, con el objetivo de incidir en el curso natural de su trastorno autista (trastorno generalizado del desarrollo) y reconducir, en la medida de lo posible, sus patrones de comportamiento, facilitando el progreso más adecuado de sus diferentes capacidades.

La situación del menor autista sujeto de esta queja ha de ser contemplada atendiendo a sus especiales condicionantes y circunstancias, adecuando la respuesta asistencial a sus necesidades. Es así que los trastornos autistas no son todos iguales, englobando el término a personas con una vida prácticamente normal, con ciertas limitaciones, junto con otras que por el contrario se encuentran gravemente afectadas (comportamiento extremadamente repetitivo, no usual, autodañino y agresivo, graves problemas de comunicación, de interacción social, de percepción de la realidad...). El nivel de inteligencia y la gama de capacidades de las personas con autismo son muy variables, aunque suele ser frecuente que la persona afectada por autismo presente una deficiencia mental asociada.

A pesar de los avances científicos se puede decir que hoy día no existe un remedio eficaz para el autismo; no obstante, las terapias o intervenciones posibles intentan paliar síntomas específicos en cada individuo. Las terapias más eficientes entremezclan intervenciones estrictamente sanitarias, fundamentalmente de salud mental, con programas de modificación de conducta y educacionales, alcanzando en determinados casos mejoras muy sustanciales.

Las terapias de modificación de conducta y educacionales enfatizan entrenamientos muy estructurados, específicamente orientados al logro de determinadas destrezas y habilidades en función, del perfil del paciente sometido a terapia. Los profesionales inciden sobre el sujeto para que este pueda desarrollar habilidades sociales y del lenguaje, que en lo posible le permitan una convivencia normalizada en su entorno familiar y social.

Tal como venimos indicando, en el presente caso se ha superado el umbral del tratamiento ambulatorio por parte del Equipo de Salud Mental, e incluso las posibilidades de la Administración Educativa, requiriéndose una prestación sanitaria más intensa, al encontrarse descompensada su conducta, con riesgo incluso para su integridad física, la de sus familiares y compañeros en el centro educativo.

La prestación sanitaria, asistencial y educativa demandada por el padre resulta coherente y lógica con la situación de su hijo, sin que en modo alguno pueda considerarse frívola o desproporcionada, más al contrario responde fielmente a las indicaciones efectuadas por los facultativos especialistas que lo vie-

nen atendiendo, de tal modo que la no prestación de tales servicios conllevaría su desasistencia, situación que entendemos contraria a sus derechos constitucionales, tal como venimos relatando.

Es así que encontrándose necesitado el menor de dichas prestaciones nos situamos en aquel margen competencial no asumido de forma decidida por ninguna de las Administraciones, ni por la Administración Sanitaria, de Servicios Sociales ni la Educativa, todas ellas responsables en diferente grado y según sus competencias.

Llegados a este punto podríamos optar por sumarnos a esta indefinición y comunicar al ciudadano la imposibilidad de dilucidar que Departamento de la Administración debería asumir la prestación que demanda para su hijo, o bien, sin perder el norte de nuestra misión tutelar de los derechos constitucionales, dar un paso más y señalar a aquel Departamento de la Administración de Andalucía –Salud– que, atendiendo a las circunstancias personales del menor y al estadio de su trastorno autista, estimamos que debería adoptar una posición preeminente en atender sus necesidades terapéuticas sin perjuicio de reclamar la colaboración del resto de Departamentos implicados (Educación, Servicios Sociales) para aquellas actuaciones que fueran precisas.

Teniendo en cuenta las consideraciones esta Institución formuló la siguiente **Recomendación** a la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Andaluz de Salud:

“Que en congruencia con la prescripción del facultativo especialista integrante del Equipo de Salud Mental se asuma el ingreso del menor durante los meses de verano en un centro especializado, e incluso, a resultas de su evolución, su posible continuidad durante el siguiente curso escolar”

La respuesta que recibimos fue en sentido favorable a nuestra resolución, remitiéndonos una respuesta en los siguientes términos:

“... El Sistema Público no cuenta con centros que reúnan las características necesarias para atender a pacientes como... y la incidencia de esta patología no los justifica –en los últimos 20 años se ha dado en Córdoba un solo caso más como éste-. No obstante, estos casos también son responsabilidad de la Administración Sanitaria y a ellos debe dar respuesta, bien a través de conciertos con instituciones privadas que reúnan las características necesarias para una atención adecuada, bien por la vía de reintegro de los gastos generados al ciudadano que ha de acudir a resolver su problema fuera del sistema sanitario público. En este sentido ha actuado el Servicio Andaluz de Salud a fin de satisfacer adecuadamente las demandas hechas por ese Defensor y por los padres de... de modo que ha puesto en contacto al Sr... con el servicio correspondiente en competencia de la Consejería de

Asuntos Sociales que ha orientado al mismo y resolverá su situación en fecha próxima...”

12. MENORES INMIGRANTES

En lo que respecta a los menores inmigrantes hemos de reseñar la **queja 01/4189** tramitada, de oficio, tras recibir la denuncia de unos ciudadanos, cuya identidad preferían mantener en el anonimato, haciéndonos partícipes de la situación en que se pudiera encontrar un menor, de nacionalidad marroquí, acogido en un Centro, de Córdoba

Según pudimos saber, el citado menor no estaría recibiendo la asistencia social prevista en la Ley Orgánica 4/2000 (modificada por la Ley Orgánica 8/2000) sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, de tal modo que no se habrían iniciado los trámites pertinentes para la legalización de su situación administrativa, careciendo por entonces de permiso de residencia.

Los ciudadanos denunciadores indicaban que a pesar del tiempo que el citado menor se encontraba bajo la tutela de la Junta de Andalucía aún no se habían iniciado los trámites para su documentación, siendo así que por su edad, cercana a los 18 años, pudiera verse severamente perjudicado con la posibilidad de que la Autoridad Gubernativa incoara un expediente para su expulsión de España por su situación irregular.

Tras solicitar el pertinente informe de la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en Córdoba se nos refirió que el citado menor se encontraba tutelado por la Delegación Provincial en Cádiz, derivando allí nuestro requerimiento de información, culminando nuestra indagatoria con la siguiente respuesta remitida por esta última Delegación Provincial:

“... El mencionado menor se encuentra ingresado en el Centro de Córdoba, al habersele sido impuesta una medida de internamiento en régimen cerrado durante dos años al considerarse culpable de un delito perpetrado sobre otro menor débil mental, finalizando esta el 23 de octubre de 2002, fecha en la que el menor será mayor de edad al haber nacido el día 9 de mayo de 1984.

El escrito de queja, se basa, fundamentalmente, en que por parte de esta Entidad Pública, no se ha procedido a tramitar el permiso de residencia sobre el menor, considerándose, por estar cercana su mayoría de edad, severamente perjudicado por ello.

En primer lugar, la Ley Orgánica 8/2000, de Derechos y Libertades de los Extranjeros en España, en su artículo 31.5, regula la posibilidad de obtener la residencia en España condicionada a que el interesado carezca de antecedentes

penales en España, valorándose en cada supuesto la posibilidad de renovación, que no concesión, del permiso de residencia de extranjeros condenados y que hayan cumplido la condena, considerando en su artículo 28.4 regular a todos los efectos la residencia de menores tutelados por una Administración Pública. Por tanto, regular hemos de considerar la estancia en España del mencionado menor, cosa distinta es el permiso de residencia, que el mismo artículo contempla solo para el caso de que quede acreditada la imposibilidad de retorno con su familia o al país de origen, circunstancia ésta de retorno, que podría darse al tener comunicación el menor con sus familiares directos en Marruecos como así consta en los informes del Centro, pero que de todas formas no nos podemos plantear al alcanzar el menor la mayoría de edad cumpliendo la medida, por lo que cuando quedara en libertad su situación en España no competirá a esta Entidad Pública.

Abundando en lo anterior, el artículo 10 de la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, especifica que los menores extranjeros tutelados por una Administración Pública tienen derecho a la educación, asistencia sanitaria, y demás servicios públicos y ello aún cuando no residieren legalmente en España, derechos estos que quedan cubiertos en el centro sin que pueda considerarse por tanto como derecho jurídicamente exigible, el permiso de residencia, considerando igualmente importante citar la Sentencia del Tribunal Supremo de 23 de octubre de 1998, aplicable al caso por la gravedad de los hechos, que considera un motivo para denegar el permiso de residencia la existencia de antecedentes policiales y judiciales que acrediten que la conducta del interesado ha perturbado el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, la seguridad y la paz pública, así como la convivencia social.

Por lo anterior, esta Entidad Pública considera que no conculca derecho alguno del menor al no tramitarle el permiso de residencia, quedando cubiertas en el Centro sus necesidades y derechos que le asisten..."

A la vista de los hechos expuestos, del contenido del informe remitido, y de la normativa de aplicación, estimamos conveniente realizar las siguientes consideraciones:

La cuestión que motivó nuestra intervención, de oficio, en la presente queja se encuentra enmarcada en los deberes que como tutor legal de un menor le incumbe a la Administración Autonómica de Andalucía, con las especialidades propias de su nacionalidad extranjera.

En este contexto es en el que situamos el deber del tutor –Delegación Provincial de Asuntos Sociales– de procurar para su pupilo, el menor extranjero, todo aquello que, conforme a

la legislación, pudiera ser beneficioso para él, a semejanza que “un buen padre de familia” respecto de sus descendientes.

Esta cuestión, apriorística en la relación jurídica tutor-pupilo, sitúa la inercia de la intervención de la Administración no en aquello que pudiera interesar al Departamento concreto de la Administración o, en general, a los Poderes Públicos, y no en los inconvenientes o dificultades que respecto de determinada actuación pudieran presentarse, sino en los intereses del menor tutelado, siendo éstos el horizonte último y guía de la intervención de la Administración actuante como tutora de sus derechos y bienestar.

Y es así que advertimos en el informe de la Administración un enfoque de la cuestión no propia del “tutor” sino del “gerente de los recursos públicos” puestos a disposición del menor, centrando la respuesta a nuestra solicitud de información en el reproche, que compartimos, respecto de la conducta delictiva del menor y en las dificultades existentes para la obtención de un permiso de residencia por parte de las Autoridades Gubernativas Nacionales, así como en las prestaciones que por su internamiento, bien en centros de protección o de reforma, el menor ha venido y seguirá disfrutando.

Mas no era ésa nuestra intención, sino que pretendíamos incidir en la otra faceta de la intervención administrativa, la consecuente a las funciones de tutor, en lo referente a las actuaciones dirigidas a la regularización de la situación administrativa del menor extranjero, cuestión de indudable interés y repercusión para el ejercicio de sus derechos.

Como fundamento legal hemos de referirnos a los artículos 222.4 y 229 del Código Civil que imponen la tutela *ex lege* a la Administración sobre aquellos menores que estuviesen desamparados. En consonancia el artículo 269 del mismo texto normativo impone al tutor la obligación de velar por su tutelado, procurándole alimentos, educación, formación y promoviendo para él su mejor inserción en la sociedad.

Conforme al artículo 270 del Código Civil el tutor deberá ejercer sus funciones como “un buen padre de familia”, artículo referido a cuestiones de gestión del patrimonio pero igualmente predicable respecto de la posible adquisición de derechos, entre ellos los referentes a la documentación personal a emitir por las Autoridades Gubernativas.

De igual modo, la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero (modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre) reguladora de los Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, impone en su artículo 35 la obligación, respecto del menor extranjero tutelado por la Administración, de indagar la viabilidad del retorno junto con sus familiares, y quedando acreditada su imposibilidad se prevé el otorgamiento de un permiso de residencia cuyos efectos se retrotraerán al momento en que el menor hubiera sido puesto a disposición de los servicios de protección de menores.

Es por ello que, hemos de censurar las escuetas referencias a las actuaciones desarrolladas para el reagrupamiento del menor con su familia de origen, y en su caso, una vez constatada la imposibilidad de retorno, aquellas encaminadas a la regularización de su situación en España, gestionando para el menor ante las Autoridades Gubernativas la expedición de los correspondientes permisos y documentación.

En consecuencia, teniendo en cuenta las consideraciones precedentes, esta Institución dirigió la siguiente **Recomendación** a la Delegación Provincial de Asuntos Sociales de Cádiz:

“Que en interés del menor extranjero objeto de tutela por parte de esa Delegación Provincial se realicen las gestiones pertinentes ante las Autoridades Gubernativas con vistas a la obtención del permiso de residencia previsto en la legislación, y ello con independencia de la resolución que, en ejercicio de sus competencias, pudiera acordar la Administración del Estado conforme a la legislación de extranjería”.

Desde dicha Delegación no se asumió favorablemente el contenido de nuestra resolución, atendiendo fundamentalmente a las circunstancias del hecho delictivo cometido por el menor y la consideración de que la legislación de extranjería impide, en tales circunstancias, la obtención de los correspondientes permisos de residencia.

13. GUARDERÍAS

Hemos de referirnos a la problemática derivada del fin del período transitorio de la Logse respecto de las Escuelas de Educación Infantil, lo cual ha supuesto el que las guarderías dependientes del IASS limiten su oferta al tramo 0-3 años, y que el tramo 3-6 se oferte en la red de centros escolares públicos dependientes de la Consejería

Todas las cuestiones relativas a esta problemática se abordaron a caballo entre los ejercicios 2001 y 2002 (**queja 01/1019, queja 01/1114 y queja 01/1628, queja 01/1846**). Estas quejas coincidían sustancialmente en cuanto a su contenido, destacando la diferencia de dotaciones entre los centros dependientes de la Administración Educativa y la red de guarderías dependientes del IASS, considerando mejor adaptadas estas últimas a las necesidades de los menores.

La tramitación de dichas quejas concluyó conforme al contenido del informe emitido por la Delegación Provincial de Asuntos Sociales que venía a exponer lo siguiente:

“... El Pleno del Parlamento de Andalucía, en sesión celebrada los días 30 y 31 de octubre de 1996, aprobó la proposición no de Ley en Pleno 5-96/PNLP-00726, relativa a guarderías infantiles, por la que se instaba al Consejo de Gobierno a constituir una comisión que estuviera formada por técnicos

de la Administración y por los sectores afectados, APAS y asociaciones profesionales y empresariales, que se encargará de estudiar la situación de las guarderías con el fin de buscar soluciones a los problemas y carencias que afectan al sector.

La citada Comisión se constituyó el día 11 de junio de 1997, y el día 31 de marzo elaboró un documento en el que se recogían una serie de conclusiones relativas a la situación de las guarderías de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En el texto de este escrito figura el modo literal que “el alumnado mayor de 3 años será objeto de atención por parte de la Consejería de Educación y Ciencia a través de sus centros educativos. En aquellos lugares en los que dicha Consejería no disponga de plazas suficientes para escolarizar a todo el alumnado del segundo ciclo, la Consejería de Asuntos Sociales atenderá a esos niños y niñas a través de sus propios centros, de otros centros públicos, así como de los privados sin ánimo de lucro.

Asimismo, la Orden de 2 de enero de 2001, por la que se regulan y convocan subvenciones en el ámbito de la Consejería para el año 2001, establece en su artículo 41 que sólo podrán ser subvencionadas aquellas escuelas infantiles que prestan servicios a niños de 0-3 años, salvo que en aquellas zonas donde no existan unidades de educación infantil.

En consecuencia se han remitido por la Consejería de Educación y Ciencia listados en los que se especifican las unidades de Educación Infantil que atienden a niños de 3-4 años en cada localidad, por lo que por regla general no podrán admitirse solicitudes de reserva, ni de nuevo ingreso, de niños nacidos antes de 1999, cuando en el municipio en el que esté ubicado el correspondiente centro existan tales unidades, toda vez que con ello se estarían duplicando los servicios y perjudicando a los niños de menor edad.

Sólo, de modo excepcional, se admitirán tales solicitudes en los siguientes casos: 1. Cuando en el municipio correspondiente no exista ninguna unidad de educación infantil; 2. Cuando se compruebe que el número de las existentes es inferior al número de niños con derecho a reserva de plazas...”

Un problema conexo con el anterior se plantea en la **queja 02/3500** en la que el interesado se lamenta de la exclusión de su hijo (de 3 años de edad y afectado de Síndrome de Down) de la guardería del IASS donde hasta entonces venían atendiéndolo.

El informe remitido por la Delegación Provincial de Asuntos Sociales en relación con la escolarización del menor en la etapa de educación infantil refiere lo siguiente:

“... Los niños que para el curso 2002-2003 cumplen los requisitos para ser escolarizados en centros de atención socio-educativa son aquellos nacidos en el año 2000, 2001 y 2002,

no existiendo en la normativa ninguna excepción para niños/as nacidos en el año 1999.

En abril y mayo de 2002, la Delegación Provincial de Asuntos Sociales mantuvo varios contactos con la Delegación Provincial de Educación para conocer la cobertura de plazas de niños/as de 3 años que iban a cubrir en Sevilla y provincia, no existiendo en la localidad de Utrera problemas de escolarización para niños/as nacidos en 1999.

Por lo tanto, se dio información a los padres del período de solicitud de los colegios públicos y concertados, ya que los niños/as nacidos antes del 2000 debían ser escolarizados en centros dependientes de la Consejería de Educación y Ciencia...

Una vez estudiada la información obrante en el expediente en relación con las normas legales aplicables al caso (Decreto 137/2000, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas, y Orden de la Consejería de Asuntos Sociales de 6 de mayo de 2002, por la que se regula el procedimiento de admisión en centros de atención socio educativa), consideramos ajustada a respuesta ofrecida por la Delegación Provincial de Asuntos Sociales.

En tal sentido informamos al interesado que en lo referente a la escolarización de su hijo en el segundo ciclo de educación infantil (3, 4 y 5 años) tendría que presentar la correspondiente solicitud de plaza en el colegio de su elección. La Administración Educativa, previo dictamen del Equipo de Orientación Educativa, designará el colegio idóneo a las necesidades educativas especiales de su hijo, con especial referencia al profesorado especializado de apoyo u otros medios, materiales o personales, que se consideraran necesarios para su escolarización.

Otra cuestión se aborda en la **queja 02/1758** trasladada a esa Institución en los siguientes términos:

(...) Recientemente se ha publicado en BOJA la Orden de la Consejería de Asuntos Sociales, de 6 de mayo, por la que se regula el procedimiento de admisión en centros de atención socio-educativa –guarderías infantiles–, que en su artículo 4 establece los requisitos generales para el acceso de niños y niñas a las plazas disponibles.

En el apartado c), del citado artículo se aplica para el supuesto de que tanto el padre como la madre (en caso de familia monoparental la persona de referencia) desarrollen una actividad laboral a tiempo completo, o a tiempo parcial por un período semanal superior a las 18 horas.

Se entiende que dicho artículo puede estar produciendo una lesión a los derechos de los menores, al establecerse como requisito de admisión la condición sociolaboral de padres y madres, ocasionándose una exclusión de aquellos niños y niñas cuyos padres o madres no desarrollen una actividad laboral a tiempo completo o a tiempo parcial superior a las 18 horas por encontrarse en situación de desempleo.

Se está produciendo una presunta lesión a los derechos de los menores, recogidos en la Ley Andaluza 1/1998, de 20 de abril, de los derechos y la atención al menor, detectándose un posible incumplimiento parcial o total, por acción u omisión, de los artículos 2, 3, 4, 9, 10, 11, 19, 21, 22, 55 y de la disposición adicional séptima, por parte de la Consejería de Asuntos Sociales (...).

El informe remitido por la Dirección General viene a justificar tal requisito, básicamente, en la voluntad de la norma por conciliar la vida laboral y familiar. En dicho informe se refiere lo siguiente:

(...) La citada Orden no hace sino desarrollar el capítulo IV del Decreto 137/2002, de 30 de abril, de apoyo a las familias andaluzas. En este sentido, el requisito al que hace referencia la cuestión planteada, esto es, que para acceder a una plaza en los centros de atención socio educativa (guarderías infantiles) de las ofertadas por esta Consejería sea necesario que el padre y la madre del niño/a desarrollen una actividad laboral (o el progenitor de referencia en caso de familias monoparentales), no es sino el desarrollo reglamentario de lo dispuesto en el punto c) del artículo 9.1 del citado Decreto.

El objetivo fundamental que persigue esta regulación normativa es el conciliar la vida laboral y familiar (...) En relación con los niños/as cuyos padres y madres no desarrollen una actividad laboral a tiempo completo o parcial, el citado Decreto 137/2002, de 30 de abril, establece en su artículo 9.3 que en la convocatoria anula que se celebre para la adjudicación de las plazas se atenderán prioritariamente aquellos casos en los que las circunstancias socio familiares ocasionen un grave riesgo para el/la menor, aunque no reúna los requisitos establecidos en el apartado primero, quedando incluidos/as en este supuesto los hijos/as de mujeres atendidas en los centros de acogida para mujeres maltratadas. Dicho precepto ha sido desarrollado en el artículo 5 de la Orden de 6 de mayo.

Asimismo, se manifiesta que el citado Decreto 137/2002, de 30 de abril, prevé que todos los niños/as de 0-3 años puedan ser beneficiarios del servicio de ludoteca que se prestará en los mismos centros en el período comprendido entre las 17 y las 20 horas (...).

Desde nuestra obligada perspectiva de Comisionado Parlamentario para la defensa de los derechos de los ciudadanos, centramos el análisis de la queja en el reproche de inconstitucionalidad respecto del requisito de actividad laboral de ambos progenitores para el acceso a plazas en los centros de atención socio-educativa (guarderías infantiles) de las ofertadas por esta Consejería de Asuntos Sociales. A tales efectos acudimos a la

doctrina reiterada del Tribunal Constitucional respecto del principio de igualdad, que se sustancia en lo siguiente:

I. El principio de igualdad, recogido en el artículo 14 de la Constitución, vincula a todos los poderes públicos.

II. Su correcta aplicación no prohíbe que el legislador contemple un tratamiento diverso para situaciones distintas, que puede venir incluso exigido en un Estado Social y Democrático de Derecho para la efectividad de los valores supremos que la Constitución consagra en los artículos 1 y 9.3

III. Lo que prohíbe el principio de igualdad jurídica es la discriminación, que se produce cuando la desigualdad de tratamiento legal no tenga una causa justificada y razonable.

IV. Éste es el límite de la libre apreciación del legislador junto a la imposibilidad de originar resultados contrarios a los derechos y libertades fundamentales o a cualquier precepto o principio constitucional.

V. Los anteriores pronunciamientos son un fiel reflejo de los criterios mantenidos por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

A la luz de estas consideraciones procedimos al archivo del expediente de queja al no poder estimar contraria a los postulados constitucionales una medida normativa dirigida a facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, consistente en la oferta de plazas en guarderías públicas para las personas que se encuentren en dicha situación y que a su vez reúnan el resto de requisitos previstos en la reglamentación.

También ponderamos que la propia Administración autonómica ha sido consciente de la necesidad de ampliar el espectro de los potenciales beneficiarios de dicha medida siendo así que, muy recientemente, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía ha aprobado el Decreto 18/2003, de 4 de febrero, de ampliación de las medidas de apoyo a las familias andaluzas.

El artículo 4 del nuevo Decreto modifica dicha exigencia, eximiendo de dicho requisito en los siguientes supuestos: *a)* cuando se trate de familias monoparentales; *b)* cuando el menor o la menor para quien se solicite la plaza tenga reconocido al menos un 33 por ciento de grado de minusvalía; *c)* cuando algún miembro de la familia tenga reconocido al menos un 33 por ciento de grado de minusvalía y el padre o la madre que no desarrolle actividad laboral asuma directamente su cuidado, y *d)* cuando en el caso de familias numerosas el padre o la madre que no desarrolle actividad laboral asuma directamente el cuidado de 2 o más hijos o hijas que no se hallen aún en edad escolar.

14. LOS MENORES Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Debemos reseñar que a lo largo del ejercicio se han venido recibiendo quejas que en alusión a determinados contenidos de

las emisiones de las cadenas de televisión referían posibles vulneraciones de derechos de los menores de edad.

En la **queja 02/576** una madre expresaba su lamento por los contenidos de un programa de televisión —serie— emitido por la cadena privada Antena 3, al estimar que su emisión del 19 de febrero, a las 8.25 horas, vulneraba los derechos de su hija por inculcar valores de violencia y discriminación hacia la mujer.

De igual modo, en la **queja 02/1525** el interesado nos expresaba su rechazo a los contenidos de un programa de televisión —serie de dibujos animados— emitido por la cadena privada Antena 3, al estimar que su emisión del 11 de mayo, a las 12.30 horas, vulneraba los derechos de su hija, de 6 años, por contener escenas y frases con contenido pornográfico. Literalmente manifestaba: “... *mucho peores que cualquier película XXX...*”

También en la queja **02/4554** un padre expresaba su disconformidad con los contenidos de un programa de televisión —A tu lado— emitido por la cadena privada Telecinco, al estimar que su emisión del 28 de noviembre, poco antes del informativo de las 20.30 horas, vulneraba los derechos de los menores de edad: “... *En el citado programa se pudo contemplar la imagen de un chico desnudo, tapándose el órgano sexual con un pañuelo extendido sostenido por ambas manos. A continuación, manteniendo el pañuelo en la misma posición procedió a moverlo, aparentemente con el órgano sexual...*”

En todas estas quejas informamos a los interesados acerca de la protección legal de los menores frente a las programaciones de las diferentes televisiones (Ley 25/1994, de 12 de julio, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva de la Unión Europea 89/552, modificada posteriormente por la Ley 22/1999, de 7 de junio). Dicha Ley establece que la emisión de programas susceptibles de perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los menores sólo podrá realizarse entre las 22 horas del día y las 6 horas del día siguiente, y deberá ser objeto de advertencia sobre su contenido por medios acústicos y ópticos.

Cuando tales programas se emitan sin codificar, la Ley establece la necesidad de su identificación mediante la presencia de un símbolo visual durante toda su duración.

Todas estas previsiones legales también afectan a las emisiones dedicadas a la publicidad, a la televenta, y a la promoción de la propia programación.

En cuanto a las Administraciones con competencias para hacer cumplir tales exigencias el artículo 19 de la citada Ley determina que las Comunidades Autónomas ejercerán el control y la inspección para garantizar el cumplimiento de sus disposiciones y, en su caso, tramitarán los correspondientes procedimientos sancionadores e impondrán las oportunas sanciones en relación con los servicios de televisión cuyos ámbitos de cobertura, cualquiera que sea el medio de transmisión empleado,

no sobrepasen sus respectivos límites territoriales (emisiones territoriales de las cadenas de televisión nacionales). También son competentes las Comunidades Autónomas en relación con los servicios de televisión cuya prestación se realice directamente por ellas (en el caso de Andalucía, Canal Sur) o por entidades a las que hayan conferido un título habilitante dentro del correspondiente ámbito autonómico (televisiones locales).

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

Así pues, como quiera las citadas quejas afectaban a las emisiones de cadenas privadas de televisión, hubimos de comunicar a los interesados la imposibilidad de admitir a trámite sus quejas por sobrepasar ésta el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en consecuencia las posibilidades de actuación del Defensor del Pueblo Andaluz.

No obstante, asesoramos a los interesados acerca de la posibilidad de dirigir sus reclamaciones al Ministerio de Fomento, Departamento del Gobierno central a quien compete la resolución de tales reclamaciones conforme a los trámites previstos en la legislación antes aludida.

Destacamos también la **queja 01/4140** en la que el interesado hacía patente su disconformidad con la práctica generalizada en los grandes centros comerciales de publicitar los aparatos audiovisuales con reproducciones de películas con contenidos muy violentos. Apunta el interesado la necesidad de que por parte de las Administraciones se proteja la integridad física y moral de los menores mediante la advertencia a los padres de la exhibición en zonas acotadas del centro comercial de este tipo de películas promocionales, según la calificación asignada por la Administración.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos información a la Dirección General de Consumo. A tales efectos tomamos en consideración las competencias asignadas a ese Departamento de la Administración Autonómica por los artículos 2, 13 b y 13 c de la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, en lo referente a actuaciones preventivas en defensa de los derechos de los consumidores y represivas de campañas publicitarias ilícitas o lesivas de sus derechos, en especial tratándose de menores de edad.

Desde dicha Dirección General se nos contestó negando la competencia de dicho departamento administrativo al no tratarse de un problema relativo a la adquisición concreta de un bien, producto o servicio ofertado en el mercado. No obstante, atendiendo a la posible conculcación de los derechos de los menores, nos dieron cuenta del traslado de la reclamación del interesado a la Consejería de Asuntos Sociales.

15. LITIGIOS FAMILIARES

Entre las quejas que reflejan esta problemática destacamos la **queja 02/874** en la que un menor se dirige a nosotros para expresarnos su disconformidad con el régimen de contactos familiares, establecido judicialmente, a resultas de la separación matrimonial de sus padres (pedía que hiciéramos lo posible para no tener que ver a su padre). En respuesta a tan drástica petición del menor contestamos lo siguiente:

“... Te envío esta carta en respuesta a la tuya en la que me contabas que tus padres se habían separado y que lo estabas pasando muy mal por tener que cumplir con el régimen de visitas establecido en favor de tu padre.

Según me dices, la Jueza ha decidido que vivas con tu madre y que visites a tu padre con cierta frecuencia y para que este régimen de visitas se cumpla ha dictado la correspondiente Sentencia.

Ten presente que la Jueza ha acordado este régimen de visitas con el propósito de favorecer tu vinculación y contactos con ambos padres, por entender que esto es lo más beneficioso para ti. No obstante, entiendo que no estés de acuerdo, aunque comprenderás que para acceder a tu petición de que se cambie el régimen de visitas acordado en la Sentencia deberían existir razones muy importantes, y que éstas no hubieran sido ya tenidas en cuenta por la Jueza.

Te explicaré que los Jueces actúan bajo el principio de independencia, esto quiere decir que sólo ellos o un órgano judicial superior puede cambiar las Sentencias; por esa razón este Defensor no actúa en los asuntos que ya han sido resueltos por los Jueces. Ahora bien, puedo ayudarte dando traslado de tu queja al Fiscal de menores, que es la persona encargada de garantizar tus derechos como menor de edad, quien, si lo estima oportuno, le dará traslado al Juez, para que éste actúe en consecuencia.

También puedes dirigirte tú personalmente al Fiscal de menores solicitándole que tenga en cuenta las razones por las que no quieres mantener el régimen de visitas con tu padre, aunque, eso sí, recuerda que debes tener motivos muy importantes hasta ahora desconocidos por la Jueza.

Por otro lado, puedo apreciar que estás rodeado de personas que te quieren y a las que tú, además de querer, sientes una profunda admiración, como es tu abuela. Tienes hermanos por los que te preocupas y brindas tu apoyo, lo que me hace pensar que eres un chico comprometido y solidario...”

Una situación muy especial se nos presenta en la **queja 02/226** Recibimos la queja de un ciudadano quien venía a exponernos la difícil situación familiar que atravesaba a resultas de un Auto

Judicial por el que se establecía un régimen de visitas en favor de la abuela materna sobre su hija.

El interesado, de 60 años de edad, nos comentaba que su núcleo familiar lo integran él, su mujer, de 45 años de edad (enferma esquizofrénica con más de 20 años de evolución), y su hija, nacida el 20.06.1993. También nos comenta que promovió en su día la incapacitación legal de su esposa, obteniendo su tutela por resolución judicial.

Relata que la abuela materna viene interponiendo denuncias penales por malos tratos de él sobre su mujer y su hija, todas ellas carentes de fundamento, con un hostigamiento permanente hacia su persona. En lo que respecta a su hija, la abuela habría intentado predisponer a la menor en contra de él, generando en la niña fuertes contradicciones que afectan a su estabilidad emocional y correcto desarrollo personal.

El interesado comparece en la Institución acompañado de una de sus cuñadas, quien corrobora todo cuanto éste afirma, e incluso intercede en favor de su cuñado a quien agradece la evolución positiva de su hermana, sus constantes cuidados, y el buen trato hacia su sobrina. Nos comenta que la actitud de su madre resulta incomprensible, achacándola a su avanzada edad, y aventura una posible enfermedad mental aún no diagnosticada ya que su madre se niega a someterse a ningún análisis.

Su cuñada comenta que en su familia tres de sus hermanos padecen esquizofrenia (entre ellos su hermana, madre de la menor), y que con probabilidad su madre, abuela de la menor, pudiera padecer algún trastorno psiquiátrico similar que la indujera a actuar de la forma que lo hace. Incide especialmente en el riesgo que pudiera padecer su sobrina toda vez que los propios profesionales del Equipo de Salud Mental le han alertado acerca de su frágil equilibrio emocional ante el fuerte conflicto que le toca vivir, acentuado por las comparecencias judiciales en los diferentes pleitos interpuestos por la abuela.

El interesado recalca sus reticencias al régimen de visitas impuesto por la Juez, pidiendo nuestra intervención para que se fuera ejecutando de manera progresiva, gracias a un plan de ejecución donde profesionales de salud mental pudieran entrevistarse con su hija y con la abuela de forma separada, preparando a ambas para los encuentros. Por otro lado, nos comenta

que la menor le ha manifestado su negativa a mantener contactos con su abuela, a quien, por otro lado, profesa un temor reverencial.

El interesado nos comenta que los efectos del litigio familiar promovido por la abuela también habrían tenido reflejo en el ámbito escolar, de lo cual tienen constancia en el colegio donde la niña se encuentra escolarizada.

Tras recibir la queja realizamos múltiples gestiones ante los Servicios Sociales Comunitarios, ante el Equipo de Salud Mental del Distrito Sanitario, y en el Centro Escolar donde se encuentra escolarizada la menor. A resultas de la información obtenida nos pusimos en contacto telefónico con el interesado para informarle que su hija estaba siendo objeto de un trato preferente e individualizado por parte de los citados servicios públicos, quienes eran conscientes de las circunstancias familiares de la menor y en consecuencia procuraban en todo momento garantizar sus derechos y bienestar.

Así las cosas, informamos al interesado que suspendíamos nuestra posible intervención en el expediente de queja sin perjuicio de que pudieran reclamar de nuevo nuestra intervención de producirse cualquier acontecimiento que pudiera menoscabar los derechos e intereses de la menor.

Por último, una muestra de las quejas en las que subyace un duro enfrentamiento ente los cónyuges, insertos en un procedimiento de separación matrimonial, es la **queja 02/221** en la que el interesado se lamenta de las dificultades y enfrentamientos que viene teniendo con su ex cónyuge a resultas de su separación judicial, habiendo llegado a denunciar ante la policía y juzgado determinados insultos, amenazas y agresiones sin que dichas denuncias hayan tenido las consecuencias por él esperadas (... *“Le mando todas las denuncias que tengo puestas a mi ex mujer, algunas se han celebrado y con una sentencia de risa...”*). Sin embargo la queja no la refiere directamente a dicho litigio con su cónyuge sino que de manera indirecta alude a las consecuencias que dichos enfrentamientos pudieran estar produciendo a su hija, menor de edad.

Dicha queja no fue admitida a trámite por haber sido resueltas judicialmente tanto la cuestión civil, relativa a la separación matrimonial, como la cuestión penal relativa a los insultos y amenazas.

SECCIÓN CUARTA: QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

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

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

Por último, y siguiendo la sistemática de Informes anteriores, significar dos cuestiones a tener en cuenta para la lectura de esta sección: la primera de índole formal, para aclarar que esta parte del Informe se divide en el relato de las quejas que han sido remitidas ante instituciones similares (desarrollada por las distintas Áreas en las que se organiza la Institución) y las quejas que han de ser rechazadas (cuya exposición se detalla mejor según los distintos motivos establecidos por la Ley 9/1983 para determinar su no admisión).

La segunda cuestión consiste únicamente en remitir la lector a cotejar este desarrollo más explícito con los datos estadísticos, que se ofrecen en el Anexo final del Informe, y que, confiamos, ayude a completar con detalle y rigor “aquellas quejas que han sido rechazadas y sus causas”, como establece el ya citado artículo 32.1 de nuestra Ley reguladora.

I. DE LAS QUEJAS REMITIDAS A OTRAS INSTITUCIONES SIMILARES

Como se ha señalado, la finalidad de este apartado es ofrecer con una intención ejemplificada, más que íntegra, aquellas quejas que por el juego de competencias escapan de la esfera de actuación del Defensor del Pueblo Andaluz, pero que pueden ser conocidas por el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o bien, ocasionalmente, por otros Comisionados. Esta gama de

quejas se detallan agrupadas, en este caso, por las distintas materias a las que afectan. Indicar que el número total de quejas remitidas ha sido de 268, sensiblemente inferior al año anterior, en concreto, el 60,4%; de las cuales 257 se han remitido al Defensor del Pueblo estatal y 9 a los Comisionados Parlamentarios Autonómicos y 2 al Defensor del Pueblo Europeo, cuyo detalle se expone a continuación:

ÁREA DE FUNCIÓN PÚBLICA, GOBERNACIÓN Y PRESIDENCIA.

De este Área se trasladaron treinta y seis quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, de las que podemos destacar las siguientes.

Los interesados de las quejas que se indican (personal laboral del INEM) manifestaban su disconformidad con el trato discriminatorio que observan respecto del personal funcionario, tanto del INEM como de otras Administraciones, en cuanto a retribuciones, posibilidad de promoción, permisos, etc.: **queja 02/681, queja 02/682, queja 02/683, queja 02/684, queja 02/685, queja 02/686, queja 02/687, queja 02/688 y queja 02/689.**

Los expedientes sancionadores por multas de tráfico, instruidos por varias Jefaturas Provinciales de Tráfico incoados a ciudadanos residentes en la Comunidad Autónoma motivaron los expedientes: **queja 02/1677, queja 02/2437, queja 02/3094 y queja 02/3099.**

También podemos destacar la **queja 01/3828**, que presentó el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Grazalema (Cádiz) para mostrarnos su protesta ante el RTVE por el desinterés en resolver el problema de la defectuosa recepción de la señal de televisión en la localidad.

En este caso, aunque remitimos la queja al Defensor del Pueblo por tratarse de una competencia de la Administración General del Estado, también nos dirigimos a la Delegación Territorial en Andalucía del Ente Público Radiotelevisión Española para conocer las actuaciones que había venido realizando en esta cuestión. De su respuesta, pudimos concluir que estaban poniendo todos los medios necesarios y realizando las gestiones oportunas para que este problema, al parecer de carácter técnico, tuviera a corto plazo una solución. Dado que también el órgano de extracción parlamentaria Consejo Asesor de RTVE en Andalucía se había dirigido a la Delegación Territorial en Andalucía sobre esta misma cuestión, pudimos conocer que tras recibir la pertinente información de la Delegación Territorial había acordado instar “a los responsables de Televisión Espa-

ñola a que traten de dar solución al problema planteado con la mayor celeridad, basando su ruego en el legítimo derecho que poseen los vecinos de la localidad gaditana, amparados por la Constitución, a recibir en sus hogares con la mayor nitidez posible la señal de los canales públicos de televisión”.

Por ello, dimos traslado de toda esta información tanto al Ayuntamiento de Grazalema, como al Defensor del Pueblo para su constancia en relación a la investigación que, en su caso, hubiera realizado respecto a esta queja, dando por concluidas nuestras actuaciones.

ÁREA DE VIVIENDA, URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES.

De las 52 quejas tramitadas en este Área y remitidas a la Institución del Defensor del Pueblo destacamos las siguientes:

En la **queja 02/183** la interesada nos exponía que su padre, militar de profesión, residiendo con su familia en una vivienda de titularidad del Ministerio de Defensa, desde 1960, se veía ahora obligado a desalojarla por orden del mismo, sin por ello recibir alternativa alguna. Continuaba diciendo que, en casos similares, los afectados habían tenido la oportunidad de acceder a otra vivienda o, llegado el caso, habían recibido alguna contraprestación económica. En el caso de su padre, no se daban ninguna de estas circunstancias.

La interesada de la **queja 02/1176**, divorciada y con sus hijos a su cargo, nos indicaba que residía en unos pisos propiedad del INVIFAS, al ser su ex marido miembro de las Fuerzas Armadas. Al parecer, había preguntado varias veces por su situación ante la inminente venta de los pisos y no sabía si podía adquirirlo al ser inquilina del mismo.

Ambas quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo al versar sobre un organismo de la Administración Pública Estatal, en concreto al Ministerio de Defensa.

Como todos los años, hemos recibido quejas relativas al servicio telefónico, entre las que podemos destacar las que afectan a los denominados Servicios de Tarificación Adicional: **queja 01/4296**, **queja 02/2915**, y **queja 02/4155**, la cuestión de fondo objeto de estas quejas ya habían sido tratadas e investigadas por parte del Defensor del Pueblo, habiendo dado lugar a la formulación de recomendaciones en lo que se refiere a las posibilidades técnicas y legales de establecer un sistema que permitiese a los usuarios limitar el acceso a los servicios de valor añadido. Cabe señalar, además, que estos Servicios fueron objeto de regularización mediante la Orden del Ministerio de la Presidencia del Gobierno, 361/2002, de 14 de febrero, que desarrolla, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, el título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, que aprueba el Reglamento de Desarrollo del título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Podemos destacar también la **queja 02/983** y la **queja 02/1460** en las que los interesados nos exponían que habían recibido una llamada telefónica donde se les decía, a través de una voz grabada, que habían sido ganadores de un premio y que, para optar a éste, les habían suministrado un número de teléfono al que tenían que llamar, que era un 906. Estimamos oportuno trasladar los hechos que nos relataban también al Ministerio Fiscal por si pudieran ser constitutivos de delito, habida cuenta de que creíamos que en ambas comunicaciones se planteaba una cuestión que iba más allá de la estricta prestación de un servicio de tarificación adicional de los regulados en la Orden del Ministerio de la Presidencia del Gobierno 361/2002, de 14 de febrero.

Los interesados de la **queja 02/946** nos exponían la indefensión que padecían ante la Compañía Telefónica, como usuarios de teléfonos rurales en el término municipal de Ojén (Málaga). Nos decían que continua e intermitentemente sufrían desconexión del servicio telefónico que tenían contratado y que abonaban efectivamente. Particularmente, solicitaban de la Compañía Telefónica de España la solución Técnica al problema planteado, recurriendo al servicio de averías, que más que un servicio, era un muro ante el cual se estrellaban, sin solución a su problema. Por otro lado, exponían que la Compañía Telefónica no disponía de oficinas ni de responsable de personal al que dirigirse, para exponer y solucionar el problema.

En la **queja 02/2521** el interesado nos indicaba que en junio de 2001 recibió llamada telefónica, en su domicilio, por personal de una empresa de telefonía, para anunciarle una promoción de productos con grandes ventajas, entre las que incluían unas tarifas más bajas que Telefónica de la que él era abonado, todas estas ventajas tenían una validez de seis meses de prueba prorrogable. Al asegurarle que la tarifa de teléfono era más económica que la que usaba, optó por probar el sistema. Para agilizar la tramitación le pidieron que les adelantara el núm. de cuenta bancaria para insertarlo en el contrato que iban a establecer y posteriormente firmarlo ambas partes, este no lo llegó a recibir.

Manifestaba que a los 15 días de efectuada la instalación y comprobar que había algunas anomalías de lo ofertado, tras varias llamadas a la empresa y no atenderle las reclamaciones, optó por rescindir el acuerdo dado. Sin haberse llegado a recibir ni firmar el contrato, Supercable emitió recibos a través de la cuenta bancaria, al cual no dio su conformidad. Como consecuencia del fraude sufrido volvió a contratar con Telefónica, ascendiendo la nueva conexión a 15.000 ptas Por lo que interés de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba arbitraje por dicho importe, posteriormente recibió una notificación de la misma indicándole que la empresa afectada rechazaba el arbitraje, aconsejándole la vía judicial. Como el importe reclamado no cubría los gastos judiciales acudió a nosotros en

demanda de nuestra intervención, ya que en justicia creía tener razón por el engaño sufrido.

En la **queja 02/1161** la Plataforma de Defensa del Prat se dirigió a esta Institución para exponernos su desacuerdo por la propuesta de paso del AVE por la citada comarca catalana. Del contenido del texto, en catalán, entendimos que la propuesta, al utilizar las actuales vías del tren normal, a su paso por Hospitalet, incrementaría el ruido y las vibraciones, provocando un impacto acústico en la ciudad. Además, las desviaciones a las terminales del aeropuerto, provocaría que hubiera que construirse un bucle de túneles por el territorio del delta, supusimos que del Ebro, que afectarían a los acuíferos. Dado que las vías del tren eran las del tramo de la Comunidad Autónoma de Cataluña, y, además, las obras del Ministerio de Fomento, remitimos la queja al Defensor del Pueblo.

En la **queja 02/919** y la **queja 02/1010** las reclamantes, propietarias de unas fincas rústicas, en el término municipal de Almonte (Huelva), nos exponían que dichas fincas venían sufriendo importantes daños por la falta de adecuada limpieza y conservación del cauce del Arroyo Las Mimbres, competencia de la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir. Realizando diversas gestiones ante el citado Organismo de cuenca habían resultado infructuosas hasta el momento.

El reclamante de la **queja 02/948** manifestaba que era propietario de una pequeña finca ubicada en la denominada "Huerta de Pegalajar" y que, como consecuencia de fuertes tormentas acaecidas durante el mes de mayo de 2001 y la consiguiente avenida de aguas con arrastre de piedras y lodos, quedó roto en doce metros un muro de antigüedad inmemorial que protegía el cauce ocasionando daños importantes en la finca. Añadía que, tras estos destrozos, la propiedad había quedado desprotegida y expuesta a nuevos daños en caso de producirse de nuevo fuertes lluvias. Había pedido de manera infructuosa y a través de diversos escritos a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir la reparación del muro y la indemnización de los daños ocasionados, pero sólo se habían comprometido a la limpieza del cauce, lo que el interesado consideraba insuficiente.

Remitimos al Defensor del Pueblo Europeo la **queja 02/589**, en la que la reclamante, en su calidad de Presidenta de la CAMF, nos exponía que el artículo 13 del Tratado de Ámsterdam dotó de competencias a la Comunidad Europea para llevar a cabo actuaciones de lucha contra la discriminación causada, entre otros motivos, por la discapacidad. Tras citar diversa normativa comunitaria en la que se recogían compromisos en la lucha contra la discriminación de las personas discapacitadas y en orden a la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas, se solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Europeo para que transmitiera a la Comisión la necesidad de elaborar una propuesta de Directiva Europea de Accesibilidad, en la que se prescribieran normas técnicas a escala comunitaria sobre la

accesibilidad urbanística, arquitectónica y en el transporte, todo ello a efectos de unificar y homologar a escala comunitaria todas estas prescripciones técnicas.

Al tratarse de una solicitud de promulgación de nueva normativa comunitaria, remitimos esta queja al Defensor del Pueblo Europeo para que tuviera conocimiento de su contenido y, si lo estimaba oportuno, tomara las decisiones procedentes al respecto, en orden a su traslado a las Instituciones Comunitarias a fin de que se estudiara la posibilidad de elaborar la Directiva solicitada por la Confederación Andaluza de Minusválidos Físicos. Le añadíamos que, en relación con el contenido de la queja y con las diversas cuestiones que afectaban y preocupaban al colectivo de personas discapacitadas, por dificultar su integración en la sociedad en términos de igualdad con el resto de los ciudadanos, habíamos mantenido diversos contactos y reuniones con representantes de la entidad que formulaba esta solicitud. En dichos contactos, nos transmitían su opinión de que los organismos competentes de la Unión Europea estaban actuando con una cierta pasividad u omisión en orden a conseguir, con un carácter claro y efectivo, un marco jurídico de referencia, en definitiva, una normativa técnica unificada que consideraban necesaria.

Además, le transmitimos nuestro total apoyo a la pretensión de la Entidad que presentó este escrito. Compartíamos el deseo de este colectivo de contar con este nuevo instrumento normativo comunitario, al resultar muy importante para que pudieran disfrutar, en condiciones de igualdad con el resto de los ciudadanos europeos, de los derechos reconocidos en los Tratados Comunitarios, entre los que se encontraba el derecho a la no discriminación por causa de discapacidad.

Al compartir la idea de construir una Europa de los ciudadanos, entendíamos que el establecimiento de normas técnicas de accesibilidad, como normativa sectorial a incorporar a la propia de los estados miembros (y sus distintas regiones o comunidades autónomas), no sólo facilitaría la adecuada redacción de proyectos técnicos en materia constructiva y de elaboración de medios de ayuda, sino que podría proporcionar una mayor seguridad a los técnicos y a los propios ciudadanos, además de suponer menores costes económicos y facilitar la libre competencia entre personas y entidades que intervienen en los temas relativos a accesibilidad. Teníamos el convencimiento de que la colaboración y fortalecimiento de la Unión Europea sería consecuencia de una mayor conciencia ciudadana a la hora de reclamar la garantía y defensa de sus derechos y ello vendría a fortalecer la confianza en sus Instituciones.

El Defensor del Pueblo Europeo dio traslado de la reclamación al Director General de Empleo y Asuntos Sociales de la Comisión Europea, éste en su respuesta nos informaba acerca de algunos de los distintos avances legislativos, iniciativas y actuaciones que la Comisión Europea había efectuado en orden a

alcanzar una Europa sin barreras para las personas con discapacidad. Concluía afirmando que, en consulta con el sector en cuestión y los usuarios, estudiaba actualmente los ámbitos en los cuales podría ser conveniente una acción comunitaria destinada a favorecer la accesibilidad del medio ambiente construido.

Desde esta Institución se valoró muy positivamente las citadas actuaciones. No obstante ello, subrayábamos que la petición que formulaba la Confederación reclamante y que motivó nuestra intervención, era interesar una acción legislativa positiva que, en este ámbito, viniera a propiciar una normativa técnica clara y unificada a nivel europeo, que viniera a dar respuesta adecuada a la necesaria supresión de barreras en la vivienda, las infraestructuras y el transporte. En este orden de cosas, veníamos detectando que surgían no pocos problemas de interpretación entre técnicos y fabricantes de instalaciones en esta materia, contribuyendo, también, a un cierto confusiónismo las distintas normativas legales al respecto de los Estados miembros de la Unión e, incluso, dentro de estos, de las Comunidades Autónomas y/o Regiones con potestad legislativa.

Esta diversidad y, a veces, insuficiencia normativa impedía, o dificultaba, la necesaria garantía de accesibilidad que debía de existir para posibilitar el libre ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de la ciudadanía europea. Por ello, creíamos muy necesario establecer unos estándares mínimos que garantizaran esa igualdad. Estándares mínimos que habrían de ser tenidos en cuenta en el diseño de la vivienda, transportes y mobiliario público, sistemas de comunicación, elementos técnicos de ayuda, etc. Creíamos que existía un cierto vacío al respecto y se apreciaba la necesidad de una normativa técnica homologada, al menos, para el ámbito comunitario. Ante esa carencia, se generaban diferencias importantes en elementos e instalaciones según el lugar de residencia de los ciudadanos, lo que, a su vez, determinaba dudas y problemas a los Técnicos que debían redactar los proyectos constructivos o diseñar las ayudas técnicas, que ignoraban si sus proyectos o diseños iban a resultar admisibles de acuerdo con la normativa de los distintos Estados.

Por ello, desde nuestra preocupación constante por los problemas de las personas discapacitadas pensábamos que resultaría del máximo interés que las Instituciones Comunitarias impulsaran, con determinación, una normativa técnica homologada en materia de accesibilidad destinada a propiciar las condiciones reales y efectivas para el ejercicio libre de los derechos que tienen reconocidos estos colectivos.

ÁREA DE CULTURA.

Durante el año 2002 no se ha remitido ninguna queja de Cultura al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

ÁREA DE EDUCACIÓN.

Durante el año 2002 se han remitido catorce quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales y una queja al Síndic de Greuges de Valencia. De todas éstas merecen ser destacadas las siguientes:

En la **queja 02/2403**, un representante de un sindicatos exponía su discrepancia con la retirada de las becas a los estudiantes marroquíes.

Manifestaba el interesado que a los estudiantes marroquíes que venían percibiendo becas en años anteriores se las habían denegado para éste curso, ya que según indicaba, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, aplicando la Ley de Extranjería, había denegado las becas a todo estudiante extranjero que no tuviera permiso de residencia permanente.

Dado que la cuestión debatida afectaba al ámbito competencial del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se remitió el expediente al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

La interesada de la **queja 02/4214** exponía que en las oficinas de la Subdirección de Convalidaciones y Homologaciones de Títulos Universitarios Extranjeros del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se había extraviado su "Título Profesional Original de Ingeniero Agrónomo", obtenido tras sus estudios universitarios en la Universidad nacional Agraria La Molina (Lima-Perú), por lo que había interpuesto la oportuna reclamación ante la Ministra de Educación, Cultura y Deporte, pero aún no había obtenido respuesta.

Dado que la convalidación y homologación de títulos es competencia del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, se procedió a remitirla al Defensor del Pueblo Estatal.

ÁREA DE MEDIO AMBIENTE.

En el año 2002 se han remitido un total de 15 quejas al Defensor del Pueblo Estatal, de entre las que destacamos un grupo de quejas presentadas por ciudadanos alemanes, sobre necesidad de reforma del Código Penal español para tipificar como "delito" el maltrato animal: **queja 02/2565, queja 02/2748, queja 02/2870, queja 02/3115, queja 02/3116, queja 02/3117, queja 02/3118 y queja 02/3212.**

ÁREA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA.

Por cuanto respecta a esta materia, debió ser remitida al Defensor estatal la **queja 02/298** en la que se solicitaba la certificación acreditativa de ejemplares caballares de pura raza española, al afectar propiamente a las competencias de la Administración central.

ÁREA DE JUSTICIA.

Como solemos decir cada año, son muy variadas las quejas de este Área que se remiten al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales u otros Comisionados. Durante el año 2002 se han remitido a otros Comisionados 92 quejas. Los bloques temáticos en los que más frecuentemente se producen estas remisiones son los relativos a prisiones, extranjería, inseguridad ciudadana, defensa y dilaciones en órganos judiciales ajenos a la Comunidad Autónoma andaluza.

Entre las referidas a personas presas, por regla general, afectantes a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, del Ministerio del Interior, podríamos citar la **queja 02/510** enviada por un interno de Lugo planteando diversas cuestiones de régimen interno y su posible traslado a Ceuta, similar a otra, **queja 02/1551**, enviada desde el Centro Penitenciario de Topas, en Salamanca. Otras veces la queja del preso no va directamente dirigida a la Institución Penitenciaria sino que, en este caso, apuntaba a la Administración Autonómica que le habría suprimido una pensión no contributiva, como es el caso de la **queja 02/728** afectante a la Junta de Extremadura. Fue remitida al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales pues en aquella Comunidad no existe, por ahora, Comisionado autonómico.

Entre las alusivas a cuestiones de extranjería e inmigración, citaremos las tres siguientes:

La **queja 02/659** en la que nuestra remitente planteaba, como abogada responsable del Servicio Jurídico de una Asociación, el problema que afectaba a los inmigrantes procedentes de países no miembros de la Unión Europea, con los que tampoco existen convenio de “canje”, quienes se encuentran sin poder hacer valer su permiso de conducir una vez han transcurrido los seis primeros meses de estancia en España, y se tienen que sacar uno nuevo (y español) como si no estuvieran preparados para conducir –pese a que pueden llevar toda la vida haciéndolo–, con las dificultades que ello tiene, sobre todo para superar la llamada prueba “teórica”.

El caso es que la normativa vigente prohíbe la conducción al amparo de permisos expedidos por países no conveniados para efectuar su canje.

Tal como nos reconocía nuestra remitente, el objetivo es preservar la seguridad del tráfico –puede haber países que “regalen” el permiso sin que las personas que dispongan de él estén capacitadas para conducir–, pero resulta contradictorio que durante esos primeros seis meses en que se puede conducir con permiso de conducir “extranjero” la seguridad del tráfico no esté en peligro y seis meses después sí lo esté: es obvio que con esos seis meses “de gracia” se está favoreciendo al turismo, no impidiendo que conduzca –con su coche o alquilando uno en España– el turista, que obviamente no se va a llevar en España más de seis meses.

El caso es que esa es la norma y lo único que cabe es, o bien modificarla, o bien promover la firma de convenios con el mayor número de países posibles, sobre todo de países “de inmigración”, como los que señalaba nuestra comunicante, los de Marruecos, Europa del Este, África subsahariana y Latinoamérica.

De forma subsidiaria, apuntaba la posibilidad de adaptar las pruebas teóricas a sus características, aunque quizá de ello se trata en las llamadas “pruebas de aptitud a neolectores”, previstas para analfabetos o más bien semianalfabetos españoles, que podrían considerarse de similares características que los extranjeros con nociones de español.

Como, en definitiva, nuestra remitente era consciente de que lo que había que procurar era promover una toma de conciencia por parte de las autoridades, como quiera que dichas autoridades residencian en ámbito estatal –Dirección General de Tráfico, Ministerio del Interior, Ministerio de Asuntos Exteriores en cuanto a la firma de convenios, etc. la queja se remitió al Defensor del Pueblo Estatal.

La **queja 02/2576**, que afectaba al mal funcionamiento de la Embajada española en Dakar (Senegal), dependiente del Ministerio de Asuntos Exteriores, por lo que se remitió al Defensor del Pueblo Estatal. Y la **queja 02/3416**, que se formulaba contra el desbarajuste en que, según el interesado, se desenvolvía la gestión del Consulado y la Embajada española en Bogotá.

Como ejemplo de dilaciones en órganos jurisdiccionales citaríamos la **queja 02/1375** afectante al Tribunal Supremo de Justicia por un recurso de casación pendiente, según los interesados, desde hace seis años, y una más que curiosa queja relativa a la acumulación de asuntos en el Tribunal Constitucional, órgano no jurisdiccional que no se libra por ello de las listas de espera. Nos referimos a la **queja 02/2351**, perfectamente planteada y con una descripción de los trámites procesales seguidos meridianamente clara, la problemática del interesado se relacionaba con la ejecución de una sentencia, firme y ejecutiva, pero recurrida en amparo ante el Tribunal Constitucional, en virtud de la que había de ser indemnizado por las lesiones sufridas en un accidente.

Pese a que la sentencia era, como decimos, ejecutable pese a estar recurrida en amparo –en principio es compatible la ejecución provisional con la pendencia del amparo–, la Sala, a la que se pidió la ejecución, no accedió a ello en tanto el Tribunal Constitucional no se pronunciara sobre la admisibilidad o no del recurso y sobre la petición de suspensión del acto recurrido.

Al parecer, en el Tribunal Constitucional, con el que incluso se había puesto en contacto telefónico la Sala, el Recurso de Amparo se encontraba pendiente de estudio y decisión desde el 6 de junio de 2001, sin que pudieran ni tan siquiera establecer una fecha aproximada de resolución.

Por ello, la pretensión de nuestro remitente era que o bien le dijéramos a la Sala que accediera a la petición de ejecución a la

vista del manifiesto retraso del Tribunal Constitucional, o a este último para que resolviera de una vez lo que procediera acerca de la admisión o no a trámite del recurso y de la petición de suspensión de la ejecución. Como ninguna de sus pretensiones podía ser atendida desde esta Institución, hubimos de remitirla al Defensor del Pueblo Estatal.

Finalmente, como extremadamente peculiar citaríamos la **queja 02/2430** enviada por la sección española de la Asociación para la Tasación de Transacciones Financieras Especulativas, para la Ayuda al ciudadano (ATTAC) presentó en nuestra Oficina, para su envío a la Institución del Defensor del Pueblo Europeo, un escrito denunciando las medidas adoptadas en la ciudad de Sevilla, con motivo de la cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno de la Unión Europea.

Consideraban los miembros de dicha Asociación, que tales medidas restringían, innecesariamente, algunos derechos ciudadanos, por lo que solicitaban la intervención de aquel Defensor del Pueblo.

Desde esta Institución se procedió a remitir a aquel organismo europeo el texto completo del escrito presentado, en el que se detallaban las actuaciones aludidas.

ÁREA DE TRABAJO.

De las quejas tramitadas en esta materia se trasladaron 15 quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, entre las que destacamos las quejas afectantes al Sistema de la Seguridad Social, y en concreto la **queja 02/1612** y la **queja 02/3186**, que fueron remitidas porque además de afectar a nuestros Ministerios, afectaban a organismos extranjeros, en su caso, a la Seguridad Social francesa y en el otro al Consulado Español en Bolivia.

Por otra parte, merece la pena mencionar la **queja 02/136**, en la que la interesada solicitaba de la Institución la modificación del artículo 53 del Reglamento del Régimen Especial Agrario, que es aquel que establece que para poder ser beneficiario/a de cualquier prestación a cargo de la Seguridad Social se ha de estar al corriente en el pago de las cuotas en el momento de producirse el hecho causante.

Y la **queja 02/1438**, presentada por un Sindicato con implantación en Andalucía, en la que denunciaba los perjuicios para los trabajadores agrícolas andaluces y el trato discriminatorio para las mujeres y jóvenes la reforma del subsidio agrario, según el Real Decreto-Ley 5/2002, de 24 de mayo, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad (BOE núm. 125, de 25 de mayo de 2002).

ÁREA DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.

Respecto a cuestiones relacionadas con esta materia han sido remitidas a la institución del Defensor del Pueblo Estatal 25

quejas que trataban de actuaciones por organismos adscritos a la Administración Central del Estado. El mayor número de estas reclamaciones incidían en la intervención de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y referidas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF); es el caso de la **queja 02/49**, **queja 02/376**, **queja 02/713**, **queja 02/810**, **queja 02/1396**, **queja 02/1622**, **queja 02/1775**, **queja 02/3239**, **queja 02/3353**, **queja 02/3413**, **queja 02/3793**, **queja 02/4131**, **queja 02/4357**, **queja 02/448** y **queja 02/4364**.

Otro significativo bloque de reclamaciones iba dirigido hacia los Centros de Gestión Catastral. En determinados supuestos en los que el motivo de la queja incide propiamente en las competencias que estos organismos tienen asignadas, la Institución procede a remitir al Defensor Estatal las reclamaciones de los ciudadanos. Durante el año 2002 se remitieron ante el Defensor Estatal varias reclamaciones respecto a estas cuestiones de ámbito catastral: **queja 02/268** respecto a la actualización de los antecedentes catastrales de una finca rústica en relación con un proceso sucesorio, o la **queja 02/733**, referente a las discrepancias de la titular con los datos catastrales que aparecían referidos a su finca.

En otros supuestos, la intervención de estos centros resulta complementaria a las funciones que desarrollan otras Administraciones supervisables por este Comisionado y que constituyen el aspecto central de la reclamación, en cuyo caso solemos dirigir nuestros escritos ante estos organismos solicitando su cooperación al objeto de cumplimentar los datos de la queja e impulsar, si ello fuera preciso, la solución del asunto planteado. Hemos de manifestar el ánimo colaborador de estas oficinas catastrales que atienden las peticiones que el Defensor del Pueblo Andaluz les dirige y confiamos que su colaboración incida en la resolución de los expedientes de queja que, en estos concretos supuestos, se tramitan.

Igualmente, debimos remitir al Alto Comisionado de las Cortes Generales dos expedientes por afectas a organismos dependientes de la Administración General del Estado. Se trataba de la **queja 02/38** y de la **queja 02/714** en las que se planteaba la reivindicación de sendos establecimientos de Estancos contra la falta de controles contra casos de competencia desleal que imputaban al Comisionado Nacional para el Mercado de Tabacos.

ÁREA DE SALUD.

En lo que respecta a este Área, fueron remitidas al Defensor del Pueblo un total de nueve quejas, al darse en todas ellas supuestos que excedían el ámbito competencial de esta Defensoría.

Así, en la **queja 02/52** exponía la interesada el problema con la homologación de su título de matrona obtenido en Inglaterra (Directiva 80/154/CEE).

Al ser la homologación de títulos competencia del Ministerio de Educación y Ciencia, estimamos conveniente remitir la queja al Defensor del Pueblo.

Y por último, destacamos otras dos quejas que con idéntico contenido se presentaron en este año y fueron remitidas al Defensor Estatal. En la **queja 02/735** y la **queja 02/965** exponían los interesados que dada su condición de mutualistas de MUFACE, por la aseguradora concertada ADESLAS se les denegaba la realización de las técnicas de reproducción asistida alegando que su pareja de hecho no era beneficiaria de MUFACE, entendiéndose que esto suponía un trato discriminatorio contrario al artículo 12 de la constitución (ya que si la situación fuera inversa, –mutualista ella y no él– sí se asumiría por la mutualidad todo los actos y gastos del proceso).

Dado que el trato diferenciado tiene su raíz en los términos del concierto suscrito por MUFACE con la aseguradora, y siendo esta entidad estatal, no correspondía a esta Defensoría entrar a conocer la cuestión planteada en esta queja.

ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES.

En el Área de Servicios Sociales se remitieron al Defensor del Pueblo Español un total de siete quejas.

En la **queja 02/3363** exponía el interesado que a pesar de su discapacidad con pérdida de visión en un ojo nunca veía atendida su petición de trabajar en la ONCE en la venta de cupones, pues si bien era cierto que no estaba ciego conocía otros casos que a pesar de no sufrir ninguna pérdida de visión trabajaban en dicha Organización.

Dado que la ONCE está sometida al protectorado del Estado, procedimos a remitir la queja a nuestro homólogo estatal.

En la **queja 02/4464** el interesado, en representación de la Asociación Fraternidad Cristiana de Enfermos y Minusválidos, hacía referencia a la ley por la que se regía la concesión de Pensiones No Contributivas. Manifestaba que para la concesión de éstas había que tener en cuenta los ingresos de la unidad familiar y en la medida que sobrepasaban el límite estipulado, estas ayudas no se concedían. Este hecho lo estimaban injusto porque estas pensiones son solicitadas por personas que debido a su minusvalía no pueden trabajar y no pueden tener sus propios ingresos, calificando como un retroceso en la integración del minusválido ya que debido a esto estas personas tienen que depender de sus padres, hijos, cónyuges, etc.

Al estar establecida la regulación de la PNC en una normativa estatal, procedió su remisión al Defensor del Pueblo Estatal.

Y por último destacamos la **queja 02/4529** en la que el interesado exponía que había solicitado de los Servicios Sociales del Ayuntamiento la tramitación de un título de Familia Numerosa, pues era padre de cuatro hijos, tres de un matrimonio del cual estaba separado legalmente y un cuarto de su actual relación de

hecho: informándose por la Delegación de Asuntos Sociales que se le denegaba la solicitud por que ese título se les daba a las madres que convivían con los hijos como era su caso, título que poseía su ex esposa, hecho que consideraba injusto y discriminatorio por la legislación estatal.

Se remitió la queja al Defensor del Pueblo por ser los títulos de Familia Numerosa competencia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL.

Un total de 9 quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, de entre las que destacamos la **queja 02/1186**, en la que un Alcalde sevillano solicitaba la colaboración de esta Institución en la resolución de un conflicto que se había generado entre su Ayuntamiento y el INEM, en relación con la ejecución de unos programas comunitarios de empleos.

ÁREA DE TURISMO, INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS.

Respecto a cuestiones relacionadas con esta materia no se ha remitido ninguna queja a otros Comisionados.

ÁREA DE IGUALDAD DE GÉNEROS.

Respecto a cuestiones relacionadas con esta materia no se ha remitido ninguna queja a otros Comisionados.

ÁREA DE MENORES.

En lo que respecta a este departamento, tuvieron que ser remitidas al Defensor del Pueblo dos quejas ya que en las dos se daban supuestos que excedían el ámbito competencial de esta Institución. De ellas destacamos la **queja 02/882** interpuesta a causa del Decreto de Desamparo de Menores no acompañados en Melilla, que al exceder del ámbito territorial y competencial, de Andalucía se remitió al Defensor del Pueblo.

II. DE LAS QUEJAS RECHAZADAS Y SUS CAUSAS

Como hemos señalado, el artículo 32.1 de nuestra Ley reguladora determina que el Informe Anual al Parlamento expondrá las quejas que han sido rechazadas y sus causas de no admisión. Estadísticamente, han sido 1.309 expedientes los que, por distintos motivos establecidos en la Ley, no han podido ser admitidos, lo que supone un porcentaje del 32,65% con respecto al total de quejas recibidas, lo que supone una disminución de 1,2 puntos respecto a las inadmitidas en el año anterior. A conti-

nuación se desglosan ordenadas por causas las quejas más ejemplificadoras de su rechazo.

1. QUEJAS ANÓNIMAS.

En el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia**, la **queja 02/4516** ha sido rechazada por este motivo, y en ella se denunciaba la discriminación salarial en las retribuciones fijadas en la última actualización al dotar de mejores complementos al Cuerpo de Auxiliares Administrativos respecto al Cuerpo General de Administrativos, con lo que las diferencias inicialmente existentes al ser de Grupo distintos se eliminan.

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes** han sido dos las quejas rechazadas por este motivo. En la **queja 02/2434** el reclamante, que no indicaba su nombre, ni dirección, denunciaba que el Ayuntamiento de Chippinga (Cádiz), de forma reiterada, venía otorgando licencias urbanísticas y de apertura.

También el interesado de la **queja 02/4458** nos exponía de forma anónima que unos vecinos de la zona de Prado Negro, en Huétor-Santillán (Granada), llevaban realizando una serie de actuaciones que podrían suponer una grave vulneración de la legislación urbanística, sin perjuicio de otras responsabilidades de índole penal que podrían derivarse de estos hechos. A la vista de esta información también hemos abierto de oficio la **queja 02/4511**.

Por este motivo, en el **Área de Educación**, han sido cuatro las quejas rechazadas en el año 2002. Merece destacarse como anónima la **queja 01/3669**. En esta queja un profesor desplazado denunciaba una serie de irregularidades cometidas en el proceso de adjudicación de destinos para profesores de Enseñanza Secundaria. Al no constar en la misma ningún dato del interesado no se pudo admitir a trámite.

Por no indicar la dirección merece destacarse la **queja 02/389**, ya que no se pudo localizar al interesado para que nos indicara una dirección donde remitirle la correspondencia. En esta queja el interesado manifestaba su desacuerdo con la decisión tomada por el equipo directivo del centro donde su hija cursaba sus estudios y que supuso su expulsión por 15 días.

En el **Área de Medio Ambiente** rechazamos la **queja 02/739** que contenía denuncia sobre el funcionamiento del establecimiento denominado "Pub La Isla", situado en el término municipal de Isla Cristina (Huelva), pese a las deficiencias e irregularidades existentes en el mismo.

Fue rechazada por esta causa, dentro del **Área de Trabajo**, la **queja 02/4622** en la que se denunciaba la situación irregular de los trabajadores de una empresa privada.

En el **Área de Salud** sólo dos quejan han sido rechazadas por este motivo, la **queja 02/3408** en la que se denunciaba el trato incorrecto dado a una paciente en un hospital de El Puerto

de Santa María y la **queja 02/4432** en la que la anónima denunciante exponía que el SAS estaba paulatinamente reduciendo, en relación a los enfermos renales sometidos a diálisis, el transporte por taxi en favor del transporte colectivo en microbús, lo cual suponía una merma en la asistencia, especialmente en lo relativo a la tardanza que esto suponía y que se añadía a las horas de sesiones de diálisis.

Respecto al **Área de Servicios Sociales** sólo se rechazó la **queja 02/602** en la que se denunciaba explotación laboral en centro especial de empleo.

Dentro del **Área de Administración Local**, rechazamos cuatro quejas por esta causa, de entre las que destacamos la **queja 02/354** sobre presunto incumplimiento de la bolsa de trabajo en el Ayuntamiento de Marchena (Sevilla) y la **queja 02/4392**, sobre la prestación del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamentos por el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera (Cádiz).

En el **Departamento de Menores**, únicamente ha sido rechazada por este motivo la **queja 02/460**, sobre las condiciones laborales de los trabajadores de un Centro de Menores.

2. FALTA DE COMPLETAR DATOS NECESARIOS.

Trece quejas fueron rechazadas por este motivo en el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia**, de entre las que destacamos la **queja 02/529** en relación con la falta de periodicidad en la convocatoria de concursos de traslados en la Administración Autonómica; **queja 02/1780** sobre los nuevos requisitos económicos para acceder a las Ayudas de Acción Social (por estudios) para el personal funcionario de la Administración Autonómica y la **queja 02/3776** en relación con presuntas irregularidades que se habrían producido en el proceso selectivo realizado por la Dirección Provincial del INEM, de Cádiz, para cubrir plaza en Taller de Empleo, promovido por el Ayuntamiento de Cádiz.

Han sido siete quejas las que en el año 2002 no se han admitido a trámite, en el **Área de Cultura**, por no cumplimentar el interesado el requerimiento que le fue efectuado. De entre las quejas citadas merecen ser destacadas las siguientes:

En la **queja 02/497** el interesado denunciaba la falta de instalaciones deportivas en su localidad de residencia. El escrito que nos remitía el interesado era bastante escueto y además venía sin firmar por lo que, además de requerirle para que nos cumplimentase el requisito de la firma, se le solicitó que nos ampliara la información sobre la cuestión que centraba el interés de su queja. No habiendo recibido respuesta alguna por parte del interesado, nos vimos obligados a decretar el archivo de las actuaciones en la presente queja.

En la **queja 01/4421**, el interesado, un chico de 11 años, exponía que era jugador de fútbol 7, y estaba federado en un club de su localidad, en la categoría de Alevines. Según indicaba, por distintos motivos decidió cambiar de club, por lo que su

padre habló con el entrenador y con la junta directiva del club para que le dieran la carta de libertad y, de esta manera, poder jugar en otro club.

Debido a que la queja había sido recibida por internet se le solicitó que remitiera un nuevo escrito debidamente firmado, escrito que no se ha recibido.

Han sido 35 quejas las que en el año 2002 no se han admitido a trámite en el **Área de Educación** por no cumplimentar los interesados el requerimiento que les fue efectuado. De entre las quejas citadas merecen destacar las siguientes:

La interesada de la **queja 02/1804** manifestaba su desacuerdo con el hecho de que la Consejería de Educación y Ciencia estableciera un pago obligatorio de 63.29 € para presentarse a las pruebas de acceso a la universidad, ya que, según opinaba, aparte de resultar excesivo, no le veía explicación dentro de la educación pública. Debido a que la queja había sido recibida por internet se le solicitó que remitiera un nuevo escrito debidamente firmado, escrito que no se ha recibido.

En la **queja 02/2706** la interesada denunciaba que tras la resolución definitiva de 5 de junio de 2002 del Concurso de Traslados del curso 2000-2001 de Profesores de Secundaria, se comprobaba que, al igual que en la resolución provisional, no aparecía ni, por lo tanto, se adjudicaba ninguna vacante de su especialidad en Córdoba (capital y provincia), como venía sucediendo en los concursos de traslados de los últimos años. Debido a que la queja había sido recibida por internet se le solicitó que remitiera un nuevo escrito debidamente firmado, escrito que no se ha recibido.

Dentro del **Área de Medio Ambiente** se han rechazado un total de veinte quejas, de entre las que destacamos la **queja 02/599**, sobre molestias por ruidos procedentes de determinados establecimientos de ocio en Ronda (Málaga) y la **queja 02/2644** en relación con los malos olores que generaba la instalación y funcionamiento de una estación depuradora de aguas residuales en la Línea de la Concepción (Cádiz).

En el **Área de Coordinación y Administraciones Económicas**, y referidas a la materia de **agricultura**, no pudieron ser admitidas dos reclamaciones por no completar los datos necesarios para su estudio. Así ocurrió con la **queja 02/371**, formulada por una ciudadana que reclamaba sobre las condiciones de acceso a las ayudas para jóvenes agricultores, así como en la **queja 02/2692**, sobre una multa impuesta por la Capitanía marítima de Garrucha, sin ofrecer más datos ni documentación, imposibilitando la posible investigación del caso.

En el **Área de Trabajo** quince quejas fueron rechazadas por esta causa, de entre las que destacamos la **queja 02/1154**, denunciando el consumo de tabaco en las dependencias administrativas de la Consejería de Economía y Hacienda y la **queja 02/1561** en la que se demanda una atención especial dirigida a los jóvenes para el acceso al mundo laboral.

Por cuanto respecta a la **Materia Tributaria**, por no completar los datos necesarios para la tramitación de la queja, debimos dar por inadmitidos varios expedientes. Entre éstos, podemos citar la **queja 01/3604**, **queja 01/3679**, **queja 01/3713**, **queja 01/3973**, **queja 01/4410**, **queja 02/393**, **queja 02/433**, **queja 02/574**, **queja 02/2939** y **queja 02/4181**. En todas ellas, los sujetos interesados fueron advertidos de la imposibilidad de continuar las investigaciones sin disponer de los datos imprescindibles para concretar su reclamación. Superado ampliamente el plazo otorgado de un mes, tuvimos que proceder al cierre de sus expedientes por tal motivo no sin comunicárselo expresamente de nuevo a sus promotores.

Por este motivo se rechazaron siete quejas en el **Área de Salud**, entre las que destacamos la **queja 02/90** instruida de **oficio** en relación a las deficiencias en la Atención Primaria de Salud en la localidad de Chimeneas; la **queja 02/238** en la que el interesado solicitaba al SAS los expedientes de concurso de traslado; la **queja 02/2719** en la que se solicitaba dispositivo residencial para hijo esquizofrénico y la **queja 02/2947** en la que el interesado exponía que tenía una hermana sordomuda y esquizofrénica con graves trastornos de conducta que requería un ingreso residencial.

En el **Área de Servicios Sociales** se rechazaron por esta causa dos quejas: la **queja 02/2370**, en la que se solicitaba plaza en centro para hermano disminuido y la **queja 02/2927** en la que el interesado nos comunicaba que según le habían informado en los servicios sociales del Ayuntamiento, no reunía los requisitos para ser tributario del derecho al transporte bonificado, pues esta materia se había modificado para los pensionistas menores de 65 años, de manera que solo conservarían este beneficio quienes ya lo tuvieran reconocido con anterioridad al 26 de agosto del año anterior.

Fueron rechazadas cuarenta y seis quejas en el **Área de Administración Local**, de las que destacamos la **queja 02/91** sobre la improcedencia de exigir, en las líneas de autobús público de la Empresa Municipal de Málaga se solicitara a los usuarios el importe exacto en euros o en pesetas, la **queja 02/1641** en relación con la resolución adoptada por el Alcalde de Pozoblanco (Córdoba) de suspender la financiación de la Agrupación Musical Municipal y la **queja 02/2623** sobre los cortes en el suministro de agua potable durante el mes de junio en la ciudad de Jaén.

Por cuanto respecta a la materia referida a las **Administraciones de Industria, Energía y Turismo**, por no completar los datos necesarios para la tramitación de la queja, debimos dar por inadmitido un expediente. Se trataba de la **queja 05/519** en la que el sujeto interesado planteaba las molestias por un tendido eléctrico de alta tensión y demandada su retirada. Ante el contenido de su reclamación, fue advertido de la imposibilidad de continuar las investigaciones sin no ofrecía los datos imprescindibles.

dibles para concretar su reclamación. Superado ampliamente el plazo otorgado de un mes para completar su demanda, tuvimos que proceder al cierre del expediente por tal motivo no sin comunicárselo expresamente a su promotor.

El **Departamento de Menores** no admitió tres quejas por carecer de los datos indispensables para ello. En las tres se solicitó, previamente, que se concretaran, aclararan o ampliaran algunos de los datos, expuestos en los escritos, sin que tales antecedentes nos fueran remitidos: Así, en la **queja 02/3541** una presa solicitaba que intercediéramos ante las Administraciones para poder ver a sus hijos pero nuestra intervención resultaba inviable ante el olvido de la inclusión de sus nombres o la provincia donde estos se encontraban. En la **queja 01/3282** el interesado pertenecía a la Federación Andaluza de jugadores de Azar Rehabilitados, y denunciaba la incitación a los menores al juego, por parte de los envases de una conocida marca de pan de molde. A los efectos de valorar la posible admisión a trámite pedimos a los interesados que nos concretaran los pormenores de la promoción y los aspectos de aquélla que pudieran vulnerar los derechos de los/las menores, sin que finalmente obtuviéramos respuesta. De igual modo, en la **queja 02/3748** el interesado denunciaba una campaña publicitaria contraria a los derechos de los menores. Al desconocer los datos relativos a dicha campaña publicitaria solicitamos al interesado que nos remitiera los documentos (folletos publicitarios) a los que aludía en su correo electrónico o cualquier otra documentación relevante relacionada con el asunto, sin que obtuviéramos respuesta a nuestra petición.

3. **DUPLICIDAD.**

Por esta causa, en el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, no fue admitida a trámite la **queja 02/364** en la que el interesado nos indicaba que poseía una vivienda en Punta Umbría (Huelva) en la que, al parecer, su vecino tras unas obras, había ocupado parte de la parcela de la vivienda al construir un falso techo en una zona de cuartos trasteros. De acuerdo con la narración de los hechos del interesado, y sobre los que un Juez había dictado ya Sentencia (desfavorable para el interesado), el problema radicaba en la medición de una pared (medianera según el Juez, y privativa de su parcela, según el interesado) y en que el vecino, sobre esa pared, había construido una habitación sobre el cuarto trastero suyo. Dado que sobre el fondo del asunto había una sentencia judicial y, según manifestaba el propio interesado, también había remitido la queja al Defensor del Pueblo, procedimos al archivo de la misma.

En la **queja 02/3502**, el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Álora (Málaga) nos remitía una moción aprobada por el Pleno Municipal por unanimidad en la que se demandaba a la

Confederación Hidrográfica del Sur el arreglo del camino de El Chorro a Álora, dado el gran número de vecinos del municipio y de visitantes que lo utilizaban, pues sus condiciones de conservación resultaban pésimas. Solicitaba la mediación de esta Institución ante la citada Confederación y la Delegación del Gobierno en Andalucía para que se resolviera este problema. Sin embargo, y dado que en los mismos términos había solicitado esta mediación al Defensor del Pueblo y se trataba de un camino de titularidad de un Organismo de la Administración General del Estado, no creímos oportuno la admisión a trámite de la queja.

En el **Área de Educación** han sido 4 las quejas que no fueron admitidas por existir duplicidad con el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales u otros Defensores autonómicos. De las quejas citadas resulta interesante destacar la **queja 02/4508**, en la que existía duplicidad con el Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana.

Por duplicidad, en el **Área de Salud** sólo se rechazó una queja por esta causa: la **queja 02/67** en la que se denunciaba la agresión de un enfermo mental durante permiso por vacaciones.

4. **NO IRREGULARIDAD.**

En el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** fueron rechazadas 18 quejas, de entre las que reseñamos la **queja 02/482** presentada por varios interesados en la que denunciaban la situación de injusticia y discriminación que se podía producir si la Administración de la Junta de Andalucía determina el concurso de méritos como sistema para ingresar como personal laboral, ya que perjudicaría a las personas que no habían trabajado nunca y que llevaban mucho tiempo preparándose para conseguir un puesto de trabajo.

En la **queja 02/2722** y **queja 02/4372** se denunciaba, un año más, la situación de los trabajadores contratados por la Administración Autonómica en régimen de colaboración social (art. 6 de la Ley 51/1990, de 8 de octubre, Básica de empleo, desarrollada reglamentariamente por el Real Decreto 1445/1982, de 25 de junio) una de las medidas de fomento de empleo de las que puede hacer uso cualquier Administración Pública. La posición de esta Institución respecto a este tipo de contratación ya quedó reflejada en el Informe de 1998 (sección tercera, apartado I), al que nos remitimos.

Respecto a la **queja 02/2682** y **queja 02/3129** fueron varios opositores andaluces al Cuerpo Nacional de Policía quienes denunciaban discriminación en las bases de las convocatorias para cubrir plazas de dicho Cuerpo al exigir como requisito alcanzar una talla mínima (170 centímetros en hombres y 165 centímetros en mujeres).

Tal prescripción, (talla), así como el requisito de edad máxima que igualmente se exige para acceder al Cuerpo Nacio-

nal de Policía, se encuentran establecidos reglamentariamente en las normas que regula el correspondiente proceso selectivo; por tanto, la exigencia del requisito cuestionado por los interesados no resultaba discrecional en su aplicación por la Administración, sino de obligado requerimiento en las bases de la convocatoria correspondiente.

No obstante, esta Institución, como ya viene reiterando en los últimos años, no considera justo el establecimiento de dichas limitaciones en aras de la aplicación efectiva de los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la Función Pública establecido en el artículo 103.2 de nuestra Constitución en relación con el artículo 23 del mismo.

Consideramos que el mantenimiento de dichas limitaciones en las normas reguladoras del acceso a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como para el ingreso en las Policías Locales de Andalucía viene a restringir, aún más si cabe, el acceso al trabajo de los andaluces mediante unos requisitos que pudieran ser discriminatorios —aún siendo legítimos— que por sí mismos no impiden el ejercicio normal de las funciones como Policías.

En cuanto al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 02/625** el interesado nos exponía la problemática surgida a raíz de la adjudicación de 22 viviendas de promoción pública en Campofrío (Huelva), de la que no había resultado adjudicatario. Según manifestaba, había incluido en su declaración de ingresos los procedentes de una beca de aprendizaje de su hijo, y además, el cómputo de un año entero, no de los seis meses anteriores a la fecha de la solicitud, meses en los que había estado en paro y sin ingresos de ninguna clase. Así, en su primera y errónea declaración de ingresos, según el Ayuntamiento, ascendía a 1.650.457 ptas, cuando realmente fue de 1.450.457. No obstante, aún cuando se admitiera esta última cuantía, resultaba que los ingresos máximos permitidos eran de 1.428.840 ptas, por lo que superaba los ingresos máximos permitidos para ser solicitante de VPP, si bien por una pequeña cuantía.

Una vez que la solicitud le fue denegada, formuló reclamación ante la Comisión Provincial de la Vivienda, y contra la desestimación de la misma, recurso de alzada ante la Consejería de Obras Públicas y Transportes, que también lo desestimó; por nuestra parte y aunque lamentábamos la situación en que se encontraba el interesado, no observábamos actuación irregular en la Administración por lo que no admitimos a trámite la queja.

Por otro lado, hemos recibido diversas quejas en la que los interesados nos exponían que habían ocupado las viviendas por la vía de hecho, es decir, sin título legal tales como la **queja 01/4337**, **queja 02/2522**, **queja 02/2532**, **queja 02/3243** y la **queja 02/3980**. Por lo que no pudimos proceder a la admisión a trámite de las mismas, habida cuenta de que nuestras competencias se extienden a la supervisión de los actos de la

Administración siempre que se produzca una actuación irregular por parte de ésta.

En estos casos y dado el gran déficit existente de vivienda para atender las necesidades de las familias que carecen de este bien básico en Andalucía, explicamos a las personas que acuden con este problema que para acceder a una vivienda social es necesario solicitarla, a través del procedimiento legalmente establecido, siendo adjudicadas de acuerdo con una baremación, dado que la demanda de viviendas es muy superior al número que puede ofertar la Administración Pública. También, les señalamos que pueden dirigirse a sus Ayuntamientos interesándose por la posibilidad de solicitar una vivienda de promoción pública de nueva construcción, o bien acudir a la sede de los Servicios Sociales Municipales que correspondieran a su actual domicilio, a fin de solicitar vivienda de promoción pública de segunda ocupación, así como para que les orientaran sobre otras ayudas y recursos públicos a los que pudieran acceder para aliviar en lo posible sus actuales situaciones.

En todo caso, se les informa que pueden solicitar la regularización de la vivienda que habían ocupado en la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes para que estudiara sus casos. A este respecto, les informamos que el Decreto 376/2000, de la Junta de Andalucía, tenía por objeto posibilitar a los ocupantes de viviendas de promoción pública, adjudicadas en régimen de arrendamiento y titularidad de la Junta de Andalucía, que carecieran de título bastante para ello, la regularización de su situación, mediante el otorgamiento del correspondiente contrato de cesión, previo el cumplimiento de determinados requisitos especificados en la propia norma, a saber:

- a) Acreditar la necesidad objetiva de la vivienda, en función de las circunstancias personales, económicas y familiares.
- b) Ser ocupante de la vivienda sin título bastante para ello, con anterioridad al 4 de octubre de 2000 y tener en la misma su residencia habitual y permanente.
- c) Cumplir los requisitos para ser adjudicatario de una vivienda de promoción pública conforme al Decreto 413/90, de 26 de diciembre, sobre adjudicación de viviendas de promoción pública en Andalucía, modificado por el Decreto 166/1999, de 27 de julio.

Asimismo, la citada norma, contempla que los expedientes de desahucio que estuvieran tramitándose a su entrada en vigor, quedarían suspendidos hasta que, una vez transcurrido el plazo de acogimiento, se procediera a la continuación o archivo de los mismos. Habían abierto un nuevo plazo, de seis meses, para acogerse a esta disposición, que mediante la Orden de 22 de mayo de 2002, había sido fijado desde el 23 de junio al 23 de diciembre.

Por lo demás, se les indicaba que si consideraban que la vivienda que ocupaban los denunciados no estaba destinada por su titular al uso previsto legalmente podían ponerlo en conoci-

miento de la Delegación Provincial de Obras Públicas y Transportes, sin que la denuncia le generara un derecho a la adjudicación de la vivienda.

En el **Área de Cultura** han sido dos las quejas que no fueron admitidas por no apreciarse irregularidad alguna en la actuación de la Administración cultural tras el análisis de su pretensión. De las quejas citadas resulta interesante comentar la **queja 02/2520**:

En su carta el interesado nos exponía la situación de conflictividad que estaba generando la ubicación de la pieza arqueológica el "Mosaico de París", a la vez que nos trasladaba su deseo de que dicha pieza se ubicase en el municipio de Casariche (Sevilla) por ser éste el lugar donde fue encontrado el hallazgo.

En defensa de su pretensión el interesado invocaba el acuerdo o compromiso alcanzado en su día entre la Delegación Provincial de Cultura y el Ayuntamiento de Casariche en virtud del cual la Delegación Provincial se comprometía a devolver la pieza arqueológica a dicho municipio una vez la misma fuera restaurada y expuesta durante cinco años en la sede del Parlamento andaluz, y ante el incumplimiento de este compromiso solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Tras un detenido estudio de cuanto nos expresaba el interesado en su escrito, así como de la difusión en prensa que de esta noticia se había realizado, indicamos al mismo que el acuerdo o compromiso alcanzado entre la Delegación Provincial de Cultura y el Ayuntamiento de Casariche, y que en su opinión legitimaba su reivindicación, no era más que un compromiso de carácter político, que al parecer no había tenido plasmación en documento alguno, y que por su carácter carecía de fuerza ejecutiva. Por ello, esta Institución se veía imposibilitada para exigir a la Administración Cultural el cumplimiento de dicho acuerdo.

Asimismo, se le indicaba que esta Institución entendía que los argumentos aducidos por la Administración Cultural para defender la permanencia de dicha pieza arqueológica en el Museo Arqueológico de Sevilla resultaban de todo punto lógicos, si bien ello no restaba razón a la reivindicación e interés del municipio de Casariche de que dicha pieza permaneciera en dicha localidad, por ser el lugar donde fue encontrado tan importante hallazgo.

No obstante, no apreciándose irregularidad en la actuación de la Delegación Provincial de Cultura, ya que la solución a la situación de conflicto que había creado la ubicación de tan importante pieza museística, pasaba por una negociación entre la Administración Autonómica y local, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

Respecto al **Área de Educación** han sido 26 las quejas que no fueron admitidas por no apreciarse irregularidad alguna en la actuación de la Administración educativa tras el análisis de su pretensión. De las quejas citadas resulta interesante comentar las siguientes:

En la **queja 01/3772** la interesada nos exponía que por la situación geográfica de su localidad de residencia (Vera) no tuvo más alternativa que estudiar bachiller Logse, ya que en ninguno de los centros educativos que existían en dicha localidad se impartía COU.

Manifestaba la interesada que cuando intentó hacer la preinscripción de la matrícula en la Diplomatura de Ciencia Empresariales le dijeron que no era posible sin la selectividad aprobada.

Decía la interesada que en ningún momento durante el curso se le informó que sin la selectividad aprobada no podría cursar estudios universitarios de grado medio.

Por último, continuaba diciendo la interesada que no entendía que para el Ministerio de Educación y Cultura hubiera alumnos "de primera y segunda clase", toda vez que en su opinión estaban igualmente preparados los alumnos de bachillerato Logse que los alumnos de COU.

Tras estudiar con detenimiento la queja de la interesada, hubimos de concluir que el Real Decreto 69/2000 de 21 de enero, establecía el requisito de tener aprobada la selectividad para acceder a una titulación de tres años a los alumnos de bachillerato Logse, por lo que no existía irregularidad de clase alguna en relación con los hechos que motivaban la queja de la interesada.

No existiendo pues irregularidad alguna por parte de la Administración educativa, no se admitió a trámite la queja.

En esta queja La interesada de la **queja 02/1343** manifestaba su protesta por la forma de aplicación del cupo de reserva de plazas para discapacitados en las oposiciones al cuerpo de Enseñanzas Medias de la Junta de Andalucía.

Manifestaba la interesada que en estas oposiciones, donde se reservaba un 4% de las plazas para minusválidos, se determinaba que para superar cada examen se debía tener una nota mínima igual que el resto de los aspirantes, y que en caso de que no se cubrieran estas plazas pasarían al turno libre.

Exponía la reclamante que ella padecía una distrofia muscular y una minusvalía del 51%. Para esta enfermedad se recomendaba mucha tranquilidad, ya que la encima que indicaba inflamación muscular (CPK), la solía tener entre 700-800, cuando el máximo indicado estaba en 190. Debido al estrés del final del curso y las oposiciones terminó con la CPK en 2200.

Continuaba exponiendo la reclamante que si bien es cierto que hay minusvalías que no afectan a las capacidades mentales, si se debía comprender que si una oposición produce una situación difícil de soportar para una persona sana, más aún para una persona discapacitada ya que en algunos casos, como el suyo, puede llegar a agravarse la enfermedad que padecen.

Por todo ello manifestaba la interesada que, a la vista de lo sucedido en las últimas oposiciones, no sabía si se volvería a presentar a otras oposiciones, pero sí le gustaría que las plazas

fueran para los mejores de entre los discapacitados y que no pasasen al turno libre.

Tras analizar la queja informamos a la interesada que la existencia de un cupo de reserva para el acceso a la función pública destinado a aquellas personas afectadas de cualquier tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial, si bien era una medida de discriminación positiva, que sin duda, favorecía el acceso de estas personas, lo cierto era que resultaba necesario que el aspirante que accediera por esta vía acreditase su idoneidad o capacidad para el desempeño del puesto al que aspiraba, sin que ello, entendía esta Institución, invalidase la finalidad que la normativa perseguía con la fijación de este cupo de reserva.

En este sentido se ha pronunciado el Tribunal Constitucional, en virtud de la sentencia 269/94. Para mayor ilustración transcribimos los aspectos más destacados de dicha sentencia:

«...la autoridad administrativa competente ha establecido, de acuerdo con un conjunto normativo que trata de hacer efectivos valores constitucionalmente tutelados y de forma legítima, por las razones antes expuestas, una reserva de plazas en favor de un determinado colectivo de personas con discapacidad física, psíquica o sensorial. Y ello equivale, por la misma naturaleza de la reserva de plazas, a reducir las ofertadas en el turno libre...No se ha producido por tanto una valoración como mérito de una condición del sujeto (su discapacidad) que no tiene anclaje con la aptitud para el desempeño del cargo funcional, se ha intentado promocionar la inserción profesional de sujetos con dificultades de acceso al empleo, lo que en sí mismo, no solo no es contrario a la igualdad, sino que la hace posible y efectiva, a través de un mecanismo, la reserva de plazas, que no restringe el derecho de los que opositan a las de turno libre, ni exceptúan a los favorecidos con la reserva, que quedan obligados a poner de manifiesto su aptitud para el desempeño de las plazas y a acreditar su idoneidad para el desarrollo de las funciones que les son inherentes, asegurándose así la tutela de la eficacia administrativa en la gestión de los intereses generales. En síntesis, el respeto a los principios consagrados en los artículos 23.2 y 103.3 CE es manifiesto cuando presiden el proceso de selección de los aspirantes, sin que se vean obstaculizados por las reglas previas de distribución de plazas ofertadas cuya legitimidad, ya se ha dicho, no resulta discutible...».

Por último, informamos a la interesada que la Ley 1/99, de Atención a las personas discapacitadas, de 31 de marzo de 1999, concretamente en su artículo 23 prevé la posibilidad de que las personas discapacitadas que concurran a las pruebas selectivas para el ingreso en la función pública, y para garantizar el acceso de estas personas en condiciones de igualdad con el resto de los aspirantes, puedan solicitar las adaptaciones necesarias de tiempo y medio para la realización de estas pruebas,

para lo que deberán formular los interesados esta petición en la solicitud de participación.

Así pues, entendía esta Institución que si la interesada decidía participar nuevamente en las pruebas de acceso a la función pública docente, y en defensa de sus derechos e intereses, debería solicitar ante el organismo competente y en la forma que previene dicha Ley las adaptaciones materiales y de tiempo que considerase necesarias en atención a la discapacidad que le afectaba.

En consecuencia, no existiendo irregularidad en relación con los hechos denunciados en queja por la interesada, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja.

En el **Área de Medio Ambiente** fueron rechazadas 12 quejas durante el año 2002, de entre las que destacamos la **queja 02/1566** en la que se denunciaba al Ayuntamiento de Santaella (Córdoba) por posible trato discriminatorio por cierre de una discoteca. A este respecto, informábamos al interesado que cualquier actividad que desee ejercer un particular ha de estar sometida de forma previa a la necesaria licencia municipal (art. 84.1 b), de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, modificada por Ley 11/1999, de 21 de abril), acreditando su adecuación y las correcciones necesarias, conforme a lo previsto en la Ley 7/1994, de 18 de mayo, de Protección ambiental, de Andalucía, y demás normas de desarrollo. Sin que, además, pudiera el interesado demandar un trato igualitario dentro de la ilegalidad, pues el mismo no resulta legítimo ni por supuesto ajustado a Derecho, conforme tiene establecido reiterada jurisprudencia de los Tribunales de Justicia y conforme interpreta el Tribunal Constitucional.

Y la **queja 02/3150** en la que el interesado manifestaba que había sido objeto de la instrucción de expediente sancionador en virtud de denuncia falsa de un guarda de coto que no presencié los hechos, considerando vulnerada su presunción de inocencia; como de la documentación que nos aportó el interesado no figuraba prueba alguna suficiente para desvirtuar aquella denuncia y declaración en vía procedimental, como le expuso y fundamentó la Administración actuante.

Entendimos que en la tramitación seguida en el expediente administrativo sancionador no se le había causado indefensión ni lesión a su derecho a la presunción de inocencia.

Dentro de la materia afectante a **Agricultura y Pesca**, no se observó irregularidad en la actuación administrativa en la **queja 02/3268** en la que se consideraba excesivo el celo sancionador en un caso no autorizado de transporte de colmenas de abejas.

En cuanto respecta al **Área de Justicia**, en la **queja 02/192** el interesado nos exponía que llevaba desde el año 1984, fecha en que se dictó la sentencia decretando su separación matrimonial, intentando proceder a la liquidación de los bienes gananciales, sin éxito hasta el momento.

Se quejaba, pues, de los retrasos sufridos, aunque reconocía que eran más bien debidos al abuso procesal del abogado de su esposa, que recurría sistemáticamente cuanta resolución judicial se producía, con fundamento o sin él.

Al analizar la abundante documentación que nos remitió, ni por la naturaleza del asunto —se trataba de una liquidación de gananciales, algo en lo que si los cónyuges no son capaces de ponerse de acuerdo difícilmente puede reprocharse a un juez que lo haga—, ni por los trámites seguidos parecía que nos encontráramos en presencia de un supuesto de dilaciones indebidas: cierto era que el abogado de la mujer lo recurría todo, pero cuando no lo hacía ella lo hacía él, es decir, nuestro remitente, recursos que a veces habían llegado hasta al Tribunal Supremo (no sabemos entonces por qué se extrañaba del retraso habido), sin que pudiera apreciarse ausencia de actividad judicial considerable, menos aún en los últimos tiempos.

No obstante lo anterior, nos pusimos en contacto con la abogada del interesado, que nos insistió en que sólo intervino en el último recurso que se presentó de contrario y, que por lo tanto, ni sabía ni era de su responsabilidad lo que había ocurrido antes de su intervención, aunque estaba de acuerdo en que el retraso habido no podía reputarse de indebido al haber tenido tanto el Juzgado que proveer innumerables peticiones de las partes como la Audiencia Provincial resolver cuantos recursos se habían interpuesto contra las resoluciones recaídas.

Obviamente, distinguir entre uso legítimo de los medios y mecanismos de defensa y abuso en lo que a recursos se refiere es muy difícil y, en cualquier caso, pertenece a la esfera de la jurisdicción: si el juez aprecia abuso de derecho en un recurso dicha apreciación debe formar parte de su resolución y ello implicará la condena en costas.

En la **queja 02/705** nos escribía un recluso, de nacionalidad francesa, que se encontraba en situación de prisión preventiva desde hacía 15 meses, pero no era su situación procesal y/o penitenciaria la que le llevaba a dirigirse a nosotros sino la que afectaba a su familia, su mujer y dos hijos, que se encontraban en un centro de Málaga —no nos especificaba de qué tipo— donde llevaban ya cuatro meses “y le habían comunicado que a la mayor brevedad posible debían abandonarlo”, por lo que se vía obligado a recurrir a nuestra ayuda, ya que en Francia no se la proporcionaban y aquí no tenía a nadie.

Tras las gestiones efectuadas resultó que el centro donde estaban la mujer e hijos de nuestro remitente era para mujeres maltratadas, no se le había conminado desde el mismo a abandonarlo en ningún momento, la esposa recibió en todo momento ayuda económica de su madre, que vive en Miami, y hacía una semana había abandonado el centro para, después de arreglar sus papeles, irse con ella a la referida ciudad americana, pasando antes por Francia y después por Marruecos, donde vi-

vían sus otros hijos, de una unión anterior, que también se iban a ir con ella a Miami.

La conclusión que se sacaba de la conducta de la esposa es también harto peculiar: con antecedentes de maltrato por parte de nuestro remitente, nunca lo había denunciado, mantenía relaciones con él e incluso había pasado por el centro para despedirse de él.

En el **Área de Trabajo** fueron rechazadas treinta y cuatro quejas, de las que destacamos la **queja 02/1454** en la que un trabajador de empresa agrícola privada denunciaba incumplimientos contractuales, la **queja 02/1634**, por la que un ex empleado de entidad bancaria habría sido despedido sin causa justificada y obligado a pactar un acuerdo económico; y un número importante de quejas referidas a los expedientes de reintegro de prestaciones indebidas (**queja 02/65**, **queja 02/291**, **queja 02/351**, **queja 02/399**, **queja 02/1565**, **queja 02/2435**, etc.) en los que nuestros reclamantes, en la mayoría de los casos, consideraban que no tenían que devolver lo que se les exigía, comprobando posteriormente que la actuación de la Administración había sido correcta y que en la mayoría de los casos los interesados habían dejado de cumplir los requisitos para percibir las prestaciones o cantidades que posteriormente les fueron reclamadas.

Respecto al **Área de Coordinación y Administraciones Económicas** y referida a la **materia tributaria**, varias quejas no fueron admitidas ya que ni de su formulación, ni de la documentación que se adjuntaba se pudo apreciar una actuación irregular por parte de la Administración. Tal es el caso de la **queja 01/4332**, **queja 02/923**, **queja 02/1514** y **queja 02/2663** sobre la liquidación del IVTM por vehículos a los que no se procedió a dar de baja definitiva por motivo de desguace o por haber sido transmitidos a terceros sin la necesaria formalización. En estos casos, procuramos informar a los interesados de las vías para encauzar sus reclamaciones, por más que les participamos nuestro criterio de no admisión al considerar que la Administración actúa en base a la legalidad tributaria.

Igualmente inadmitimos la **queja 01/4406** y la **queja 02/1233** por discrepar sobre los sistemas de actualización o revisión de determinadas tasas de competencia municipal, en las que, más allá de criterios de oportunidad o de opinión, no detectamos una actuación irregular.

El mismo motivo de inadmisión ofrecimos en el expediente de **queja 02/2463** en el que su promotora expresaba las dificultades económicas para atender sus obligaciones tributarias. Más allá de procurar orientar las posibles vías para consultar su situación fiscal, debimos comunicarle la no apreciación de una actuación contraria a Derecho por parte de las Administraciones actuantes y la consiguiente inadmisión de tal escrito de queja.

Por no observarse irregularidad inadmitimos la **queja 02/194** en la que se manifestaba la discrepancia con el sistema progre-

sivo de tarificación de consumo de agua. En nuestro escrito de inadmisión ofrecíamos, entre otros argumentos, la siguiente explicación:

“A este respecto, hemos de informarle que la Institución del Defensor del Pueblo, con anterioridad a su queja, ya ha tenido oportunidad de investigar y pronunciarse sobre el problema que Usted ahora plantea. Efectivamente, en reiterados informes del Defensor del Pueblo a las Cortes Generales se ha tratado el tema de la facturación por bloques crecientes de consumo, comprobando que si bien la adopción de una tarifa con una fuerte progresividad puede tener como finalidad penalizar y, por tanto, desincentivar los consumos excesivos de agua, es también evidente que si no se adopta ninguna medida correctora de dicha progresividad para las familias numerosas y para otros supuestos semejantes, se está ejerciendo una presión excesiva sobre los grupos familiares con un mayor número de miembros, factor que no se relaciona generalmente con una mayor capacidad económica, por ello en las ordenanzas locales reguladoras de estas tarifas se pueden establecer determinados beneficios en forma de exención que pueden solicitar las personas que reúnan las condiciones señaladas.

En el caso concreto de nuestra Comunidad, debemos indicarle que la tarifa de suministro domiciliario de agua potable mediante bloques crecientes de consumo está expresamente autorizada por el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua aprobado por Decreto de la Junta de Andalucía de 11 de junio de 1991, de modo que si el Ayuntamiento, en este caso el de Montoro, adopta la decisión discrecional de financiar el servicio mediante tarifas, puede aplicar la tarifa progresiva expresamente prevista en el referido Decreto, por más que fuera deseable para esta Institución que la correspondiente ordenanza estableciera mecanismos correctores de la progresividad para las familias numerosas conforme con la doctrina expuesta en los reiterados informes del Defensor del Pueblo, si bien, en cualquier caso, debemos insistir, que se trata de una decisión municipal de carácter discrecional que no es supervisable en aspectos distintos de los puramente procedimentales y de la finalidad perseguida.”

Tampoco se observó irregularidad en la **queja 01/395** y **queja 02/822** por las liquidaciones de intereses practicadas una vez superado el periodo voluntario de pago. Por discrepancias inmotivadas relativas a aspectos procedimentales no fueron admitidas varias quejas: **queja 01/2887**, **queja 02/1193**, **queja 02/2760**, **queja 02/3053** y la **queja 02/3295**.

Por último, no se apreció una actuación irregular en la **queja 02/668** que consideraba excesivo el tipo aplicable en el Impuesto de transmisiones onerosas; en la **queja 02/4034** por la

correcta liquidación del IBI a los cónyuges titulares aunque se procediera posteriormente a la disolución del matrimonio; ni en la **queja 02/3345**, en la que el titular de un garaje se negaba a abonar la liquidación del vado permanente por el aparcamiento indebido de otros vecinos.

Por esta causa se rechazaron un total de 174 quejas en el **Área de Salud**, entre las que destacamos: la **queja 02/96** en la que el interesado, enfermero estatutario fijo con destino en Ciudad Real, exponía la discriminación que supone la Ley 16/2001 de consolidación de empleo respecto a los estatutarios fijos que prestan sus servicios en un Servicio de Salud distinto al que pretendía concursar, dada la diferente baremación de los servicios prestados (3 a 1) vulnerándose así los principios de igualdad, mérito y capacidad establecidos en los artículos 14, 23.2 y 103.3 de la Constitución y en la Ley 30/84 y 30/99.

No se admitió la queja a trámite dado que, en principio, la propia Ley argumenta en su Exposición de Motivos la legalidad y constitucionalidad de la misma, sin perjuicio de que carecemos de competencia y legitimación para su revisión en vía judicial/constitucional.

En la **queja 02/1071** nos instaba el interesado, en su condición de Presidente de una Asociación de Diabéticos de Córdoba, a que por esta Institución se apoyara la investigación de las células madre con fines médicos y terapéuticos.

Sin perjuicio de no admitir la queja a trámite por no existir ni actuación administrativa ni vulneración de derechos o ilegalidad alguna, informábamos a la citada Asociación que la solución a la cuestión planteada pasaba porque en el seno de la Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida y el Comité Asesor de Ética se informara y propusiera los cambios legislativos tendentes a favorecer la investigación terapéutica en el ámbito de la Biomedicina.

En la **queja 02/1270** la interesada se lamentaba de la demora para ser sometida a un proceso de inseminación artificial en la sanidad pública (en torno a los dos años), y el temor por alcanzar en dicha espera la edad que se establecía como límite para poder acceder al tratamiento de la infertilidad.

Por otro lado aludía a la falta de visado por parte de la inspección médica, de los medicamentos que le habían sido prescritos en el curso del tratamiento que al parecer ha iniciado en un centro privado.

Se estimó conveniente no admitir la queja a trámite, al menos en lo que se refiere al visado de los medicamentos, pues es norma que no se financien con fondos públicos los que se prescriben fuera del sistema. En cuanto a la lista de espera, procederíamos a admitir la queja si la interesada nos enviara nuevos datos sobre su proceso asistencial y el centro del que aquél dependa, pues su recurso a la medicina privada no nos hace suponer su interés en este asunto.

De todas formas le comentábamos las directrices de nuestra intervención en esta materia, y la situación actual a la espera de noticias sobre un posible plan de choque que pudiera contribuir a mejorar la situación.

Recomendamos a la interesada que no abandonara su lugar en la lista de espera de la sanidad pública, y que incluso consultara con su facultativo la posibilidad de inclusión preventiva en la de FIV.

En lo que se refiere al **Área de Servicios Sociales** se rechazaron 19 quejas, entre las que destacamos las siguientes: la **queja 02/631** en la que exponía el interesado que no existían ayudas o incentivos para la creación de empresas por parte de los discapacitados empresarios, sólo las hay para la contratación de minusválidos como asalariados. Informábamos al interesado que los únicos incentivos en favor del empresario discapacitado lo son por vía de fomento del empleo autónomo.

En la **queja 02/2527** exponía el interesado que a pesar de tener la condición de pensionista con 60 años de edad, no le concedían la tarjeta Andalucía Junta sesenta y cinco por no tener cumplidos los 65 años, entendiéndose este tratamiento discriminatorio e injustificado.

Procedió no admitir a trámite la queja por cuanto la fijación de la edad en los 65 años no solo está establecido en el Decreto 76/2001 regulador de dicha tarjeta sino en la propia ley de mayores de 1999 que atribuye la condición de mayores andaluces a los mayores de 65 años (art. 2).

Y por último en la **queja 02/3585** la interesada exponía su discrepancia con que el porcentaje de financiación de las plazas concertadas por el IASS para Centros de Atención Especializada a personas discapacitadas girara tanto sobre la pensión de orfandad como sobre la prestación por hijo a cargo que viene percibiendo.

Procedió no admitir a trámite toda vez que todos los ingresos de los usuarios discapacitados se computan a efectos de cofinanciación de la plaza concertada, tal y como establece la Orden de 30 de agosto de 1996.

En el **Área de Administración Local** un total de 21 quejas han sido rechazadas en el año 2002, de las que merecen ser destacadas: la **queja 02/326**, la **queja 02/673**, y la **queja 02/3285**.

El interesado de la **queja 02/326** manifestó que el Ayuntamiento de El Ronquillo (Sevilla) se negaba a la expedición de certificación de convivencia referida a 1998; por la documentación aportada por el interesado resultaba que, en la citada fecha, el interesado no se encontraba empadronado en dicho municipio y, en este sentido, dicha Administración no podía emitir certificación alguna más que en los términos regulados en las disposiciones vigentes y conforme a la información documental obrante en las oficinas municipales, que en el caso planteado, es el Padrón Municipal de Habitantes.

En la **queja 02/673** se denunciaba la falta de organización y el desconcierto generado en los opositores en el desarrollo de unas pruebas selectivas convocadas por el Ayuntamiento de Lucena (Córdoba), para plazas de Auxiliares Administrativos.

Y en la **queja 02/3285** se manifestaba por su promotora la disconformidad con el futuro funcionamiento de un Centro de día para enfermos de Sida promovido por una Asociación en los bajos del edificio en el que habita, en Marbella (Málaga), ya que creía que ocasionaría molestias y riesgos para su salud y la de los convecinos.

En este sentido, nuestra posición trasladada a la interesada fue que el Ayuntamiento debía facilitarle la información ciudadana exigible en estos supuestos, para sensibilizar a la población en general, y a las personas y entidades más directamente afectadas por estas actividades tan necesarias para los enfermos, así como tramitar los procedimientos autorizatorios preceptivos tanto para las obras como para el ejercicio de la actividad de referencia.

Y, en cualquier caso, estimamos que la problemática y necesidades de estos enfermos al ser múltiples y complejas, requería de los poderes públicos y de la propia sociedad posibilidades efectivas de integración social normalizada en la propia comunidad a fin de evitar situaciones de marginación y exclusión social.

Dentro de la materia afectante a **Economía y Energía**, no se observó irregularidad en la actuación administrativa en la **queja 02/1656** en la que se consideraba inadecuado el sistema técnico de los contadores de agua, ni en la **queja 02/4165** en la que la compañía suministradora no había aceptado el acuerdo de mediación que el consumidor proponía.

En el **Área de Igualdad de Género** reseñamos la **queja 02/48** presentada por una madre soltera, y la **queja 02/4254** instada por una mujer viuda con cargas familiares, que denunciaban la situación de necesidad económica en la que se encontraban, y las dificultades que estaban encontrando para acceder a las ayudas públicas de emergencia social y económica. Tras solicitarles la ampliación de los datos inicialmente aportados, pudimos conocer que en el primer caso, algunas de las ayudas demandadas estaban siendo estudiadas por parte del Organismo competente, mientras que en el segundo caso, la interesada no se había dirigido a las entidades públicas adecuadas, por lo que la orientamos en ese sentido.

Un caso diferente se nos planteaba en la **queja 02/815** formulada por un hombre que denunciaba que su esposa y su hija se encontraban, desde hacía meses, en una casa de acogida para mujeres maltratadas, tutelada por el Instituto Andaluz de la Mujer, y en ella permanecían a pesar de no haber presentado denuncia contra él por supuestos malos tratos, y en este sentido se había dirigido al Instituto Andaluz de la Mujer, solicitando se adoptasen las medidas necesarias para que su esposa y su hija abandonasen la casa de acogida.

Sin entrar en el fondo del asunto, se decidió la no admisión a trámite, ya que a la fecha de presentación del escrito de queja no había transcurrido el plazo máximo de 3 meses, contemplado en el artículo 42.3 de la Ley 30/92, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para que el Instituto Andaluz de la Mujer contestase su escrito de petición de información.

De entre las quejas no admitidas por no apreciar la existencia de irregularidades administrativas, en el **Departamento de Menores** destacamos la **queja 01/3642** presentada por una madre disconforme con la resolución administrativa dictada en relación con su hijo menor, formulada a los pocos días de nacer éste (resolución de desamparo y constitución de acogimiento preadoptivo).

La interesada manifiesta que por estar en contra de todo lo pretendido y realizado por la Consejería de Asuntos Sociales ha interpuesto, con el auxilio de su abogado de oficio, el correspondiente recurso judicial, acumulándose en el mismo un retraso, a su juicio, muy desproporcionado. Nos comenta que a la fecha de presentación de la queja aún no se había dado traslado del expediente administrativo, de tal modo que al Juez le resultaba imposible emplazarles para presentar la demanda antes anunciada. La interesada achaca dicha tardanza a la falta de colaboración por parte de la Consejería de Asuntos Sociales y a la falta de diligencia del Juzgado.

A la vista de lo expuesto, y al no constar en su escrito ningún número de teléfono, solicitamos a la interesada que se pusiese en contacto con nosotros para asesorarla acerca de la manera más conveniente de agilizar la tramitación de su demanda.

Tras contactar telefónicamente con la Institución le expusimos la posibilidad de solicitar en el propio SAN acceder al expediente de protección sobre su hijo (declaración de desamparo) sin necesidad de esperar a que éste llegue al Juzgado, quedando reservados aquellos datos relacionados con la intimidad de terceras personas.

Pasados unos días se pone en contacto con nosotros el representante legal de la interesada. Nos comunica que parte del retraso acumulado en el expediente obedece a circunstancias muy excepcionales acaecidas en él, como sería la abstención de la jueza que correspondía por reparto, al darse la coincidencia de que le unieran lazos de parentesco con la familia acogedora de los menores.

Así pues, examinadas las circunstancias concurrentes en el expediente de queja, en especial la información aportada por el abogado, consideramos procedente el cierre de expediente de queja al no apreciar irregularidades en la actuación administrativa.

En la **queja 02/635** los interesados nos informan que la Junta de Andalucía les ha confiado el acogimiento familiar de un menor, y se lamentan de la decisión judicial de que el menor retorne junto con su madre biológica.

Según su relato, la información que les facilitó el Servicio de Atención al Niño respecto de las circunstancias familiares del menor les abrió ciertas expectativas respecto de su futurible adopción, y ello por cuanto una hermana del niño ya se encontraba en acogimiento preadoptivo, y la madre, de nacionalidad marroquí, padecía esquizofrenia.

No admitimos la queja a trámite por tratarse de un asunto planteado y resuelto por un órgano judicial (patria potestad, y guarda y custodia del menor) que a tales efectos ha debido sopesar la enfermedad mental padecida por la madre y resto de circunstancias personales y familiares de ésta, debiendo confiar en el buen criterio del juzgador a la hora de decidir cuestiones tan relevantes y trascendentes para el bienestar del menor.

5. JURÍDICAS-PRIVADAS.

Por cuanto respecta al **Área de Vivienda, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes**, el interesado de la **queja 02/792** nos indicaba que en octubre de 1999 había firmado con una promotora un precontrato de compra de un piso que iban a construir en Málaga. Desde entonces, y a pesar de que habían entregado diversas cantidades a cuenta, aún no habían firmado el contrato de compraventa; el promotor/constructor se encontraba ilocalizable, se negaba a recibirlos y se habían enterado que las cantidades entregadas a cuenta no estaban avaladas por ninguna entidad. Además, al parecer, el promotor estaba en trámite de vender los terrenos a otra empresa y la promotora había cambiado de nombre. Según el interesado habían pedido el libro de reclamaciones y la promotora les decía que no lo tenían.

La queja no era susceptible de admisión a trámite por tratarse de una cuestión jurídico privada entre los compradores y la promotora de las viviendas, no obstante orientamos al interesado en orden a las posibles vías de defensa de sus intereses. Así, le comunicábamos que si las viviendas a las que aludía en su escrito, estuvieran sometidas a algunos de los regímenes de protección oficial, la tutela y defensa de las mismas las tenían encomendadas las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Obras Públicas y Transportes correspondientes, organismos ante los que podía presentar su denuncia por escrito, en orden a los diferentes hechos que nos trasladaba, como por ejemplo, la percepción de cantidades a cuenta del precio de la vivienda sin avalar debidamente, negativa al otorgamiento de los contratos, etc.

La interesada de la **queja 02/3157** nos exponía que vivía en Almería, desde hacía veintiséis años, en una casa cuyo propietario la tenía en total abandono. Hasta hacía dos años, la mencionada vivienda tenía dos pozos negros a los que vertían las aguas residuales, a pesar de estar en pleno centro de la ciudad, y su deterioro era enorme, en especial, el piso bajo derecha que estaba vacío y derrumbándose debido al abandono y a la humedad que tenía. En el mismo inmueble había otros dos pisos va-

cíos, estando ocupados los seis restantes, la mayoría con personas mayores y viudas como ella. Nos manifestaba que los vecinos tenían los pisos muy cuidados, pero que la humedad afectaba a las zonas comunes como el portal y las escaleras. Su temor era que enfrente habían derribado unas casas y que si hacían garajes las vibraciones de estas obras dañarían el edificio. Según nos comunicaba los vecinos estaban dispuestos a llegar a un entendimiento económico con los propietarios, a pesar de sus pequeñas economías, sin que hubieran conseguido siquiera contactar con ellos. Pagaba una renta de 20.128 ptas lo que le impedía cambiarse a otra vivienda.

La queja no era susceptible de admisión a trámite al tratarse de una cuestión jurídico privada. No obstante, informamos a la interesada que corresponde a los Ayuntamientos, en el ejercicio de las competencias urbanísticas que tienen encomendadas, velar porque los propietarios de las edificaciones, construcciones y obras, cumplan con sus deberes urbanísticos relativos a la conservación de las mismas, pudiendo dictar órdenes de ejecución de obras de seguridad y salubridad cuando se dieran las circunstancias para ello, conforme a la normativa vigente. En este sentido, le indicábamos que podía poner en conocimiento de la Administración Municipal el estado del inmueble en el que se ubicaba su vivienda, para que, por parte de la misma, se adoptaran, si procedía, las medidas oportunas al respecto. Le informamos que la actuación del Ayuntamiento, en el ejercicio de estas competencias, podría dar lugar, siempre que se dieran las circunstancias para ello, a iniciar, bien de oficio, bien a instancia de parte, expediente de declaración de ruina del inmueble en cuestión, pudiendo dar lugar, llegado el caso, al desalojo del mismo. Por otra parte, también podría efectuar consulta a un abogado en ejercicio, bien de su confianza, bien solicitando la asignación de uno de oficio, en caso de que pudiera ser beneficiaria de justicia gratuita, a fin de que le asesoraran sobre la mejor forma de defensa de sus intereses.

En materia de **Educación**, en el año 2002 ha sido rechazada por este concepto únicamente la **queja 02/282**, en la que la interesada nos exponía su disconformidad con la decisión de la dirección del colegio privado donde estaba escolarizada su hija con respecto a la evaluación del rendimiento escolar de ésta y que había desembocado en la no matriculación de su hija en el presente curso en dicho centro escolar.

A la vista del escrito se deducía que se trataba de un conflicto entre particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que nos trasladaba la interesada, toda vez que el problema que planteaba era estrictamente jurídico-privado, al estar escolarizada su hija en un Colegio de carácter privado, y por lo tanto, sin que hubiera existido intervención de la Administración educativa en el asunto.

Dentro del **Área de Medio Ambiente** fue rechazada la **queja 02/3555** en la que se exponían los problemas surgidos entre

propietarios de terreno (al parecer cinegético) y miembros de una sociedad de cazadores en Benaoján (Málaga).

En la **queja 02/144**, dentro del **Área de Justicia**, el interesado pretendía un asesoramiento jurídico que no sólo sería insensato proporcionar en ausencia de los escasos elementos que nos facilitaba sino que, de hacerlo, sería igualmente inútil, por no vinculante para la contraparte, a la que, en ese caso, habría que dar la oportunidad de hacer valer el principio de contradicción.

Se trataba, por lo demás, de un asunto jurídico-privado, relacionado con el reparto de una herencia, en la que las partes no se ponían de acuerdo en la adjudicación de los "lotes" de la misma, ya que todos querían las mismas fincas, cada uno con sus respectivos argumentos.

A mayor abundamiento, el interesado reconocía que fue él quien sugirió que, al no ponerse de acuerdo, se recurriera al dictamen de un abogado, que al parecer le había dado la razón a la otra parte —un hermano de su padre—, y ahora no quería aceptar ese dictamen: ergo, sólo aceptaría el dictamen de quien le diera la razón a él.

Si no eran capaces de ponerse de acuerdo no les quedaba otro camino que el de acudir a la vía judicial, para que fuese un juez, y no nosotros, quien determinase dicho reparto.

En cuanto a la **queja 02/4120**, la interesada, una señora muy mayor que se veía desatendida, al menos en lo que al problema que nos planteaba se refería, por sus hijos, nos pedía ayuda para aclarar por qué no aparecían a su nombre en el Registro de la Propiedad varias fincas de las que decía ser propietaria.

Daba la impresión de que si los hijos no la ayudaban era porque ella estaba empeñada en algo que, o bien carecía de sentido, o que se encuentra ya resuelto, pero si no fuera así es obvio que no podíamos resolver nosotros algo que requeriría la atención y trabajo de campo de un profesional del Derecho, primero para reconstruir la historia, después para darle la solución que en derecho procediese, si cabía hacerlo.

Por otra parte, el hecho de que las fincas no estuviesen inscritas en el Registro de la Propiedad no quería decir, necesariamente, que no existieran, ni tampoco que no fuera la interesada la dueña de las mismas, ya que la importancia de la inscripción registral radica en el hecho de que la misma da fe pública frente a terceros de su existencia y dominio, pero ello no quiere decir que lo que no esté inscrito no exista o sea de la propiedad de quien corresponda.

Si el problema, pues, fuera que las fincas no estaban inscritas, tendría que procurar la interesada, con la ayuda profesional pertinente, proceder a su inscripción, pero eso es algo en lo que no podemos intervenir porque afecta al ámbito estrictamente jurídico-privado.

En el **Área de Trabajo** fueron rechazadas trece expedientes, entre los que destacamos la **queja 02/1454** y la **queja 02/1634**.

En el caso de la **queja 02/1454** un trabajador de empresa agrícola privada denunciaba posibles incumplimientos contractuales; y en la **queja 02/1634**, un ex empleado de entidad bancaria habría sido despedido sin causa justificada y obligado a pactar un acuerdo económico.

Durante este ejercicio de 2002, dentro del **Área de Coordinación y Administraciones Económicas** se han inadmitido varias quejas en las que se nos trasladaban conflictos jurídico-privados, principalmente motivados por discrepancias con entidades financieras o aseguradoras. Es el caso de la **queja 01/4380**, o el de la **queja 02/2732**, por discrepancias por la cancelación de un cuenta corriente o la **queja 02/3136**, sobre el cobro de una prima de seguros que se entendía improcedente. Parecido es el caso de la **queja 02/3207** sobre el cobro excesivo de gastos de mantenimientos de cuentas bancarias; y el de la **queja 02/3783** y la **queja 02/4175** en las que se reclamaba contra actuaciones de entidades financieras en el marco de las relaciones jurídico-privadas que se pactan entre las partes.

Parecidas discrepancias se planteaban en la **queja 02/240**, **queja 02/375**, **queja 02/922** y la **queja 02/559** también ante problemas con entidades financieras de la que eran clientes sus promotores.

Aun a pesar de la inadmisión a trámite, la Institución procura orientar al ciudadano sobre las vías más adecuadas para canalizar su pretensión. Así por ejemplo, en la respuesta que ofrecíamos con motivo de una discrepancia por el cobro de gastos bancarios en la **queja 02/3520**, exponíamos:

“No obstante lo expuesto, me complace comunicarle la posibilidad de dirigirse al Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Este Servicio de Reclamaciones podrá recabar toda clase de información de las entidades sometidas a su competencia relacionada con los expedientes que trámite. Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Servicio, será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente por escrito ante el defensor del cliente (u órgano equivalente) de la entidad de crédito, caso de existir. El defensor del cliente deberá acusar recibo por escrito de las reclamaciones que se le presenten. Si el defensor del cliente denegara la admisión de la reclamación, denegación que en todo caso deberá ser motivada, o se produjese resolución no satisfactoria para el reclamante, o hubieran transcurrido dos meses desde la fecha de su presentación sin resolución, el interesado podrá interponer su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones. Las reclamaciones podrán presentarse directamente en el Servicio de Reclamaciones, radicado en la sede central del Banco de España, o en las sucursales de éste. El expediente concluirá con un informe motivado que deberá contener unas conclusiones claras en las que, al menos, se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento

de normas de disciplina y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas bancarias.”

Por último, no se pudo admitir a trámite un asunto también jurídico-privado planteado por una cliente de una empresa de telefonía móvil en la **queja 02/4573**.

En el **Área de Salud** se rechazaron por esta causa cinco quejas de las que destacamos la **queja 02/2404** que denunciaba la discriminación laboral en empresa de transporte concertado, la **queja 02/3337** en que la interesada denunciaba el cargo indebido en tarjeta de crédito; y la **queja 02/3786** el interesado manifestaba su disconformidad con el cierre de una academia de estudios.

En cuanto al **Área de Servicios Sociales** sólo se inadmitió una queja: la **queja 02/1025** en la que exponía el interesado que dada su condición de inválido venía recibiendo asistencia domiciliaria por parte de una empresa privada (Buen Servicio) que le venía suponiendo 103.389 ptas/mes que habían pasado a 118.773, subida que entendía abusiva que había incrementado, a su entender, abusivamente la tarifa.

Tres quejas por este motivo no han sido admitidas en el **Área de Administración Local**, destacándose entre ellas la **queja 02/4422** sobre la validez de los acuerdos de una Comunidad de Propietarios de no autorizar el uso de la terraza de la misma por parte de una establecimiento de ocio (cafetería).

En este sentido, informamos al interesado (titular de la cafetería) de que si los acuerdos fueron válidamente adoptados, por la Junta de Propietarios conforme a los requisitos establecidos en la Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal, reformada por Ley 8/1999, de 6 de abril, sólo era posible ejercer acciones contra los mismos ante el órgano jurisdiccional competente por razón de la materia y del foro.

En el **Área de Igualdad de Género** destacamos la **queja 02/2378** en la que la interesada, madre soltera nos exponía su deseo de que su hijo, que ahora es mayor de edad, pudiera ser reconocido por su supuesto padre, para lo cual estaba llevando a cabo una serie de acciones, ninguna de las cuales habían resultado efectivas. Por esta razón, solicitaba nuestra ayuda para interceder entre las partes afectadas, en busca de una solución.

Tres quejas no se admitieron por este motivo en el **Departamento de Menores**, de entre ellas destacamos la **queja 02/1751** en la que se dirige a la institución un padre, en trámites de separación matrimonial, para denunciarnos los, a su juicio, deficientes cuidados dispensados a su hija por parte de su cónyuge.

Nos pedía que nos sumásemos a la denuncia que pensaba presentar ante los Juzgados con vistas a obtener la custodia de su hija.

Tras un análisis del contenido de la queja comunicamos al interesado que, dejando a un lado el uso particular que pudiera

hacer de su denuncia en el litigio familiar por la guarda y custodia de su hija, a esta Institución le corresponde la salvaguarda de los derechos de la menor, y que en tal sentido actuaríamos, de oficio, incoando de oficio la **queja 02/2510**. En dicho expediente instamos la intervención de los Servicios Sociales para que comprobasen, y en su caso interviniesen, en la situación de riesgo en que parecía encontrarse la menor, una familia desestructurada por la ruptura de la convivencia entre los progenitores y aparente falta de cuidados por parte del cónyuge que tenía asumida, de hecho, la guarda y custodia.

6. SIN COMPETENCIA.

Por exceder el tema planteado de las funciones atribuidas a esta Institución, en el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** fueron rechazada seis quejas, de las que merece ser destacada la **queja 02/654** en la que su promotora se proponía una serie de medidas y requisitos a exigir en el próximo concurso de acceso para el personal laboral de la Junta de Andalucía y en la **queja 02/4097** presentada por una trabajadora de la Administración de la Junta de Andalucía, denunciaba la falta de regulación que permitiera la movilidad interadministrativa entre personal de las distintas Administraciones Públicas.

Dentro del **Área de Vivienda, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 02/3792** la interesada nos ponía de manifiesto la indefensión en la que se encontraban los promotores individuales de vivienda familiar, ante la obligación de suscribir una póliza de seguros (seguro decenal) por una importante cuantía. Seguro que, por otra parte, sólo estaba vigente durante diez años, pasado este tiempo la vivienda quedaba desprotegida si no se suscribía otra póliza. Asimismo, antes de firmar dicho seguro estaban obligados a realizar un estudio geotécnico del terreno, un control de los materiales y un control técnico que supervisa la labor del arquitecto o aparejador que lleva la dirección de las obras. Todos estos trámites estaban obligados a realizarlos puesto que sin ellos el banco no tramitaba el préstamo hipotecario.

La queja no era susceptible de admisión a trámite ya que lo que planteaba la interesada era su disconformidad con una normativa estatal con rango de Ley, la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, que fue aprobada por los representantes democráticos de los ciudadanos españoles en las Cortes Generales, sin que esta Institución tenga competencias para intervenir en esta cuestión.

En la **queja 02/3979** los reclamantes nos exponían que sus padres propietarios de una finca sita en San Fernando (Cádiz), que estaba siendo objeto de expropiación por razones urbanísticas, se sentían víctimas de una expropiación injusta puesto que la calificación jurídica que pretendía mantener el proyecto de

reparcelación de la zona industrial I-2 (zona que afectaba al inmueble en cuestión) les generaba unos perjuicios irreparables, pues pasaban de tener una vivienda que cumplía todos los requisitos legales a establecerse una nueva determinación urbanística de zona industrial que afectaba de forma gravosa e irreversible a derechos ya adquiridos. Añadían que RENFE había interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra el acuerdo adoptado por el Consejo de Gestión de la Gerencia Municipal de Urbanismo. También la Demarcación de Costas estaba estudiando la situación de estos terrenos. Por último, señalaban la desproporción entre el valor de lo expropiado y la vivienda de realojo que se les ofrecía, añadiendo que sus abogados pretendían trasladar la cuestión al Jurado Provincial de Expropiación.

El escrito planteaba distintas cuestiones que se debían estudiar particularmente, por lo que realizamos una ampliación de datos, destacando las siguientes:

– Disconformidad con la calificación y clasificación como zona industrial de los terrenos en los que se ubicaba la vivienda de sus padres. En este orden de cosas, ignorábamos si habían impugnado con anterioridad a este proyecto de reparcelación, los instrumentos de planeamiento anteriores, Plan General y Planes de desarrollo que habían determinado esta calificación y clasificación de los terrenos. En el caso de haberse producido dicha impugnación, rogábamos que nos dieran cuenta de su contenido y de la respuesta obtenida.

– Nos indicaban que RENFE había interpuesto recurso contencioso-administrativo contra acuerdo adoptado por el Consejo de Gestión de la Gerencia Municipal de Urbanismo. Deseábamos conocer contra qué concreto acuerdo de la Gerencia se había interpuesto tal recurso, toda vez que esta Institución, según nuestra Ley reguladora, no podía intervenir en aquellas cuestiones que hubieran sido planteadas ante los Tribunales de Justicia.

– Por último, en cuanto al justiprecio de la expropiación, le rogábamos que nos informaran si se había dado traslado del expediente ante la discrepancia existente al Jurado Provincial de Expropiación.

Examinado atentamente el contenido del nuevo escrito enviado por los interesados y la documentación que adjuntaba, observamos que, tras la sucesiva desestimación de los recursos de reposición interpuestos por el padre de los interesados contra la aprobación de los instrumentos de desarrollo del Plan Especial de Reforma Interior que les afectaba, se había trasladado la discrepancia existente acerca del justiprecio del valor de los terrenos objeto de expropiación al Jurado Provincial de Expropiación que debía resolver al respecto. El citado organismo se encuadraba en la Administración General del Estado y, por ello, resultaba ajeno a nuestro ámbito de competencias. Esta circunstancia, unida a la interposición por parte de RENFE de

recurso contencioso-administrativo contra el acuerdo adoptado por el Consejo de Gestión de la Gerencia Municipal de Urbanismo, impedía nuestra posible intervención en el problema que les afectaba.

En el **Área de Cultura** han sido 2 las quejas no admitidas por esta causa. De estas quejas merece destacar la **queja 02/1560**. En esta queja el portavoz de una Federación Andaluza de Comunidades, remitía a esta Institución sendos escritos denunciando la actuación del Presidente de la F.E.C.A.C. por entender que la misma estaba perjudicando notablemente la imagen de Andalucía en Cataluña.

Según el denunciante, la F.E.C.A.C. disponía de la financiación que recibía de la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía para la defensa de intereses particulares y no para la defensa de los intereses generales de los andaluces en Cataluña, por este motivo entendía el interesado que la Junta de Andalucía debía reconsiderar su apoyo a esta Asociación.

La cuestión denunciada por el interesado excedía del ámbito competencial de esta Institución, por lo que la queja no era admisible a trámite. No obstante, se consideró oportuno trasladar copia de las denuncias recibidas a la Consejería de Gobernación de la Junta de Andalucía.

En el **Área de Educación** han sido 9 las quejas no admitidas por esta causa. De estas quejas merece destacarse la **queja 01/1809**, en la que el interesado exponía una serie de consideraciones y reflexiones sobre la situación laboral en que se encontraban los interinos docentes en Andalucía y trasladaba algunas propuestas para solucionar la situación de precariedad laboral de dicho colectivo.

La presente queja fue objeto de debate con los representantes sindicales en una reunión habida en la sede de esta Institución.

En dicha reunión se analizaron con detalle las propuestas de solución que los representantes sindicales proponían para conseguir la estabilidad de los docentes interinos dentro del sistema educativo.

En este sentido, se les indicó a los interesados que todas las propuestas presentadas exigían de la adopción de modificaciones en normas básicas del estado, como es el caso de las que regulan la función pública y las que reglamentan el acceso a la función pública docente, razón por la cual escapaban del ámbito competencial de esta Institución, por lo que se procedió a su archivo.

En materia del **Área de Medio Ambiente**, fueron tres las quejas no admitidas por esta causa en el año 2002, de entre las que destacamos la **queja 02/3710** y la **queja 02/3711** en las que empresarios privados denunciaban diversas prácticas que en el sector económico de la gestión medioambiental lleva a cabo la Empresa de Gestión Medioambiental S.A., (EGMASA), empresa de capital público dependiente de la Consejería de Medio

Ambiente de la Junta de Andalucía, perjudicando la libre competencia.

Dentro del **Área de Justicia**, en la **queja 02/342** la interesada discrepaba con una resolución judicial que amparaba el objeto concreto de la misma: habiendo obtenido, en un principio, la guarda y custodia de sus dos hijos, una chica de 15 años y un chico de 14, su ex marido terminó por conseguir que se modificaran estas medidas iniciales obteniendo la guarda del chico, tras haber manifestado éste ante el Juzgado actuante que quería vivir con su padre.

La interesada aducía que ella no podía verlo ni hablar con él sin que el padre estuviese presente, que su rendimiento escolar había bajado y que no entendía que la jueza hubiese concedido la guarda del menor a un padre que los maltrataba.

El proceso de separación se encontraba aún, en el momento en que la interesada se dirigió a nosotros por vez primera, en trámite, ya que lo que se habían modificado eran las medidas provisionales.

Como se omitía información, y por supuesto documentación, ya que si bien se reconocía que había habido una modificación de medidas no se acompañaba la resolución en la que se adoptaba tal decisión, que podría resultar ilustrativa para comprenderla, y como quiera que la interesada disponía de abogado, y no parecía encontrarse en una situación de especial desamparo —al menos desde un punto de vista jurídico—, antes de admitir a trámite su queja era imprescindible que centrásemos su caso por medio de una petición de ampliación de datos.

Nuestras sospechas se confirmaron porque en contestación a la ampliación de datos la interesada, además de unas cartas muy raras que su hijo le había escrito, y que, obviamente, estaban dictadas por su padre, y respecto de las que nos preguntaba que “si se las puede enseñar al juez”, nos envió la sentencia de separación —no ya el auto de medidas, sino la sentencia—: puede que cuando nos escribiera estuviera ya en su poder, puede que no, porque la verdad es que era muy reciente y se la habían podido notificar más tarde, pero en su presencia de lo que no cabe duda es que el juez había tomado en consideración el deseo del menor —que no lo es tanto— de vivir con su padre y en función de ello le había atribuido la guarda y custodia.

A mayor abundamiento, de la documentación que la interesada nos remitía se desprendía que la sentencia había sido recurrida: en definitiva, no cabía duda de que se trataba de una discrepancia con resolución judicial que, además, se encontraba recurrida y, por tanto, sub iudice.

Por su parte, en la **queja 02/910** nuestro remitente se limitaba, como coordinador del Sector de la Administración de Justicia de una organización sindical, a informar al Defensor del Pueblo Andaluz acerca de una circular de la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía por la que se pedía a los funcionarios de Justicia facilitasen su nombre y apellidos,

D.N.I., fecha de su nombramiento y copia del acta de toma de posesión, todo ello para poder implantar la informática del Plan Adriano.

En la **queja 02/1198**, la Concejala de Asuntos Sociales de un Ayuntamiento de la provincia de Cádiz nos pedía “apoyo para la tramitación de la solicitud de indulto” en favor de dos vecinos, poniéndonos en antecedentes “de los hechos que relata la familia”.

En el **Área de Trabajo** se rechazaron diecisiete quejas, de las que destacamos la **queja 02/205**, la **queja 02/1073** y la **queja 02/3660**, todas ellas tienen en común que fueron presentadas por personas en situación de desempleo y en relación con los perjuicios que este problema está ocasionando entre los andaluces.

Desde esta Institución se procura ofrecer a los ciudadanos la mayor información posible acerca de las entidades, tanto públicas como privadas, a las que dirigirse para plantear su necesidad de empleo en cada supuesto.

En este sentido, les sugerimos recaben información sobre el Servicio Integral de Promoción al Empleo que presta el INEM a través de sus Oficinas de Empleo y otras entidades privadas; igualmente, pueden solicitar información sobre ayudas dirigidas a los desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo: igualmente, se les informa sobre los Programas de Empleo para los colectivos con mayores dificultades de acceso al mercado laboral que pueden recabar en los Servicios de Formación y Empleo de las respectivas Delegación Provincial de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico.

Por plantear temas que escapaban de la competencia asignada al Defensor del Pueblo Andaluz, no fueron admitidos a trámite varios expedientes, dentro del ámbito de las cuestiones relativas a las **Administraciones Tributarias**. Así, sucedió con la **queja 02/111** presentada por un ciudadano que protestaba por la negativa a poder cambiar euros en una entidad de la que no era cliente. Igual motivo argumentó la inadmisión de la **queja 02/486** en la que se solicitaban mejoras fiscales en el tratamiento del uso profesional del gasóleo; o en la **queja 02/877** en la que se solicitaba desde un Ayuntamiento ayuda para que instalaciones navales contribuyeran al sostenimiento de la corporación.

También por no corresponder a las competencias de esta Institución no pudieron ser admitidas otras quejas. Así la **queja 02/895** sobre protestas por la demora de pago de indemnizaciones del Consorcio de Compensación de Seguros, la **queja 02/985** por desatender una reclamación la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la **queja 02/1081** en la que se reclamaba a la FAO, organismo integrado en Naciones Unidas, la expedición de un certificado a efectos fiscales, la **queja 02/1114** reclamando un mejor trato fiscal para las grandes empresas, la

queja 02/1182 por falta de respuesta ante una reclamación al Consejo de Defensa del Contribuyente, la **queja 02/1327** que recurría contra unos datos catastrales; la **queja 02/1323**, la **queja 02/3379** y la **queja 02/2607** presentadas contra el régimen establecido por la normativa del IRPF; así como la **queja 02/1693**, la **queja 02/1753**, **queja 02/4028**, **queja 02/4601** y la **queja 02/1714** contra el funcionamiento de distintas entidades financieras.

Tampoco pudieron ser admitidas la **queja 02/2654** presentada por el equipo de gobierno de un municipio en protesta por los supuestos retrasos en el abono de determinadas cuantías por parte de la Junta de Andalucía, la **queja 02/3396** denunciando supuestos precios inexactos en operaciones inmobiliarias, o la **queja 02/3561** contra la AEAT por reclamar una deuda que pretendía fraccionar su pago. El mismo motivo operó en la **queja 02/502** en la que se solicitaba la concesión de la explotación de un estanco o la **queja 02/732** por un trato indebido de un funcionario en la Jefatura Provincial de Tráfico.

Durante este ejercicio, dentro del **Área de Salud** se han admitido tres quejas por este motivo: la **queja 02/338** en la que la interesada nos daba cuenta de su propósito de participar en el proceso de consolidación de empleo previsto en la Ley 16/2001, de 21 de noviembre, con el objeto de hacerse por fin con una plaza en propiedad, después de diecinueve años de servicios temporales; la **queja 02/763** el interesado manifestaba su disconformidad por encontrarse subcontratado y discriminado y la **queja 02/916** en la que el interesado se dirigía a nosotros angustiado y desconcertado por la discrepancia entre los distintos diagnósticos que habían realizado de una afección hepática que padecía desde hacía algún tiempo.

En el **Área de Servicios Sociales** se rechazaron cuatro quejas: la **queja 02/953** en que el interesado aludía a las diferentes enfermedades que padecía, mostrando su discrepancia con el grado de minusvalía que le había reconocido la Delegación de Asuntos Sociales al considerar que su estado de salud se correspondía con una mayor valoración de minusvalía, siendo este el motivo por el que solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz.

Apreciábamos la existencia de un caso típico de disparidad de criterios valorativos de una enfermedad y sus efectos invalidantes, cuestión netamente técnico-médica, en la cual esta Institución debía abstenerse de intervenir pues lo contrario supondría emitir un pronunciamiento científico contrario al de otro profesional de la medicina, lo cual excede ampliamente nuestras atribuciones.

Informábamos al interesado acerca del procedimiento para recurrir la valoración de su minusvalía, y le recordábamos que la valoración de su minusvalía no revestía el carácter de definitiva, siendo revisable en la fecha indicada en la misma resolución o en cualquier momento, de produjese un agravamiento permanente de sus dolencias.

En el **Área de Administración Local** resultaron no admitidas 5 quejas por esta causa, de entre las que destacamos la **queja 02/777** en la que se nos solicitaba información sobre si en un quiosco ubicado en la vía pública era necesaria la existencia de previa orden o de mandamiento judicial, para su registro por parte del Cuerpo Nacional de Policía (asunto papeletas de juegos de azar).

Circunscribiéndonos a la naturaleza y alcance de la petición formulada al ámbito de lo meramente informativo, le comunicábamos al interesado, nuestra posición en el asunto; del modo siguiente:

La Constitución en el artículo 18.2, declara o proclama la inviolabilidad del domicilio, pero no lo define.

En nuestra opinión, por aplicación de lo establecido en el artículo 557 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, domicilio es la edificación o lugar cerrado que, en todo o, en parte, se dedique o destine, por su propietario o por el titular de algún derecho real sobre aquel lugar, a habitación o vivienda propia o familiar.

En consonancia con lo anterior, entendemos, que un quiosco en la vía pública no entra dentro de lo que el Ordenamiento jurídico parece que señala o considera como domicilio o lugar cerrado susceptible de la protección establecida en el artículo 18.2 de la Constitución, lo que sí haría exigible el previo mandamiento u orden judicial de entrada y registro.

En la Jurisprudencia del Tribunal Supremo (por ejemplo la Sentencia de fecha 6 de noviembre de 1995), un local comercial o de esparcimiento (que no sea anexo a una vivienda) no constituye domicilio.

En consecuencia, entendemos que en los lugares (como es el caso del kiosco en vía pública) al no figurar incluidos en lo que el Ordenamiento jurídico vigente y la Jurisprudencia consideran como domicilio, no es necesario el mandamiento judicial para entrada y registro, por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o de cualquier Agente de los que integran la denominada Policía Judicial.

Por plantear temas que escapaban de la competencia asignada al Defensor del Pueblo Andaluz, no fue admitido a trámite un expediente, dentro del ámbito de las cuestiones relativas a la materia de **Energía**. Se trata de la **queja 02/984** presentada por un ciudadano que advertía de los posibles engaños sobre revisiones no autorizadas de instalaciones de gas.

Han sido seis quejas las no admitidas por esta causa en el **Departamento de Menores**, de entre estas caben destacar las siguientes quejas: **queja 02/576**, **queja 02/1525**, **queja 02/4554**, todas ellas referidas a contenidos televisivos.

Como quiera que las quejas venían referidas a la programación de ámbito nacional de las cadenas privadas de televisión Antena 3 y Telecinco, le significamos la imposibilidad de admitir a trámite su queja por sobrepasar ésta el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y en con-

secuencia las posibilidades de actuación del Defensor del Pueblo Andaluz.

7. *SUB IUDICE*.

En el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** ha habido una sola queja no admitida por esta causa, la **queja 02/1337** en la que un colectivo de trabajadores de la Residencia Mixta de Pensionistas y Centro de Atención de Minusválidos Psíquicos, de Linares (Jaén), denunciaron ante esta Institución un posible agravio respecto al personal procedente del antiguo Hospital de los Marqueses de Linares (Jaén), por el reconocimiento de los servicios prestados en la empresa privada, a todos los efectos, como prestados en la Administración.

En materia de **Vivienda, Urbanismo, Obras Públicas y Transportes**, la reclamante de la **queja 01/2827** afirmaba que el Ayuntamiento de Bubión (Granada) había iniciado obras de pavimentación de un camino, invadiendo parte de su propiedad. La finalidad de esta obra era dotar de acceso a una finca colindante, donde el Ayuntamiento, a pesar de tratarse de un suelo no urbanizable y protegido, sin proyecto de ejecución, sin informe de impacto medioambiental y, sin autorización de la Comisión Provincial de Urbanismo e informes preceptivos favorables de Cultura y Medio Ambiente, emprendió obras de construcción de un Centro Municipal. Tras un requerimiento efectuado por la Junta de Andalucía, el Ayuntamiento paralizó las obras alegando que se había producido un error al iniciar las mismas. Sin embargo, siempre según la reclamante, la paralización no había sido real y las obras habían continuado de forma intermitente. Posteriormente, la reclamante solicitó licencia para completar el vallado de su finca lo que le fue denegado, alegando que se invadiría un camino público. La interesada alegó que no había ningún camino público que transcurriera por su finca y que la denegación de la licencia era arbitraria. También le había requerido el Ayuntamiento a la interesada que retirara unas placas identificativas de su finca, cuando ésta manifestaba que se encontraban dentro su propiedad. Por último, nos indicaba que ante la clara intención de la Alcaldía de proseguir unas obras irregulares, había formulado denuncia en el Ayuntamiento de Órgiva (Granada).

Tras comprobar que los hechos motivo de la queja se encontraban en fase de Diligencias Previas en el Juzgado núm. 1 de Órgiva, de acuerdo con nuestra Ley reguladora no resultaba posible nuestra intervención, al tratarse de una cuestión sub iudice.

En la **queja 02/472** la reclamante nos exponía que, en enero de 2001, se había personado en el Ayuntamiento de Granada para denunciar que, junto a su casa, se habían iniciado obras para alzar un muro que amenazaba con sellar las ventanas de su vivienda y de las de alrededor, solicitando una inspección técnica de las obras. Ante la pasividad municipal y la evolución

de las obras, los vecinos requirieron los servicios de un abogado y presentaron la correspondiente demanda judicial, dictándose sentencia favorable en julio de 2001. Ahora bien, ello no había impedido que, continuando la pasividad municipal, los denunciados hubieran seguido ejecutando las obras, con continuas infracciones e intromisiones en la propiedad ajena, lo que constituía un claro desacato de la sentencia dictada. Se había formulado recurso de apelación contra la sentencia dictada. Al tratarse de un asunto *sub iudice*, la queja no pudo admitirse a trámite.

Ha sido una la queja rechazada en **materia de Cultura**, en el año 2002, por esta causa, en concreto la **queja 02/2421**. En esta queja el interesado nos denunciaba las irregularidades que habían tenido lugar durante la presentación de los nuevos estatutos que debían regir la Federación Andaluza de Columbicultura y a esos efectos solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. Del contenido de su escrito se deducía que nos encontrábamos ante un conflicto que había sido planteado ante un órgano jurisdiccional encontrándose pues *sub iudice*.

Han sido nueve las quejas rechazadas en el año 2002 por esta causa en el **Área de Educación**. De entre las quejas citadas merecen destacarse las siguiente:

En la **queja 02/363** los interesados exponían que eran profesores titulares de una universidad andaluza, con 30 y 27 años de dedicación a la misma, y con evaluación positiva de 2 y 3 sexenios respectivamente, que habían participado en el procedimiento de dotación de Cátedras *vía méritos*, durante el pasado año en la Universidad de Málaga.

Tras analizar el escrito y la documentación que se adjuntaba, observamos que la cuestión planteada se encontraba pendiente de resolución judicial, al haber interpuesto los interesados Recurso Contencioso-Administrativo.

En consecuencia, no pudiendo esta Institución interferir en la actividad jurisdiccional, se procedió a dar por finalizadas nuestras actuaciones en la queja, dando cuenta a los interesados.

En esta queja el interesado de la **queja 02/2736** exponía su discrepancia con la forma de proceder de los profesores de un conservatorio superior de música de Andalucía, centro donde estudiaba su hija, a la hora de puntuar los exámenes realizados por los alumnos.

Esta queja no era admisible a trámite, por encontrarse el tema *sub iudice*, es decir, pendiente de resolución judicial, al haber interpuesto el interesado Recurso Contencioso-Administrativo ante los órganos jurisdiccionales.

En el **Área de Medio Ambiente** ha sido rechazada por esta causa dos quejas, la **queja 02/724** y la **queja 02/4083**.

En la **queja 02/724**, se denunciaba al Ayuntamiento de Jaén por demorar la ejecución de las medidas correctoras para la adecuada insonorización de un supermercado, y en la **queja 02/4083**, la interesada denunciaba la no ejecución por el Ayuntamiento de Se-

villa (Delegación Municipal de Medio Ambiente) de una orden decretada sobre un establecimiento de ocio (Bar).

Dentro de las cuestiones de ámbito **Agrario y Pesquero**, y por plantear cuestiones sometidas al conocimiento de los órganos y tribunales de justicia no fue admitida la **queja 02/3865** por discrepar del régimen no reconocido por una sentencia judicial a un arrendamiento rústico que el interesado considera histórico.

Dentro del **Área de Justicia**, tanto de la documentación recibida en relación con el asunto que nos ocupaba (**queja 02/59**) como de la amplia conversación telefónica que se mantuvo con el abogado del interesado, Letrado de Badajoz al ser un Juzgado de lo Penal pacense el sentenciador del interesado, pese a que éste era vecino de Jerez, se desprendía que aquél había sido condenado a la pena de un año y once meses de prisión por delito contra la salud pública.

La sentencia se dictó en conformidad con el Ministerio Fiscal, que rebajó considerablemente su petición inicial al llegarse a un acuerdo con la defensa del inculpado, hasta reducirla a menos de dos años de prisión con el compromiso oficioso de informar favorablemente la remisión condicional de la pena al no tener el condenado antecedentes penales (art. 80 C.P.).

Sin embargo, al solicitarse de nuevo su hoja penal apareció una condena por abandono de familia, sentencia dictada en rebeldía y aparentemente desconocida por el propio condenado.

Ello dio lugar a que se le denegara la suspensión de la pena al carecer de uno de los requisitos para ello —«que el condenado haya delinquirido por primera vez»—, pero se planteó de nuevo la solicitud conforme a lo previsto en el artículo 87 del Código Penal: aun no concurriendo las condiciones de carecer de antecedentes y ser la pena inferior a dos años, cuando no sea superior a tres y se trate de penados que hayan cometido los hechos como consecuencia de su adición a las drogas y se encuentren rehabilitados o en fase de rehabilitación, circunstancias que concurrían plenamente en el condenado.

El juzgado sentenciador también rechazó la suspensión solicitada con base a estos argumentos, negativa difícilmente oponible dada la naturaleza discrecional de la medida que se pretendía.

Contra dicha resolución se interpuso recurso de queja ante la Audiencia Provincial de Badajoz, que en el momento en que contactamos telefónicamente con el letrado aún no lo había resuelto.

Así las cosas, si la Audiencia Provincial hubiera resuelto estimar la queja, el problema habría concluido; en caso contrario la única alternativa que quedaría al ingreso en prisión sería la de solicitar el indulto por conducto del juzgado sentenciador y a éste nuevamente la suspensión de la ejecución de la pena en tanto éste se tramita conforme a lo previsto en el artículo 4.4 del Código Penal, medida que, al igual que en las ocasiones an-

teriores, es igualmente de naturaleza discrecional, por lo que el juzgado sentenciador podrá o no acceder a ello.

No obstante lo anterior, en caso de que fuera ineludible el ingreso en prisión del interesado convenía que desde el primer momento se pusiera en contacto con el/la trabajador/a social del Centro Penitenciario de que se trate, ofreciéndole toda la documentación acreditativa de su situación en orden a la obtención, a la mayor brevedad que sea posible, del tercer grado penitenciario, que le permitiría hacer un régimen de vida de semilibertad.

En la **queja 02/437** la interesada nos relataba un problema relacionado con una finca de su propiedad que había sido presuntamente invadida por su colindante, lo que le había llevado a demandarlo.

Como puede verse, el asunto sometido a nuestra consideración no sólo era de naturaleza jurídico-privada, sino que había sido objeto de pronunciamiento judicial y, a mayor abundamiento, se encontraba pendiente de resolución el recurso contra el mismo formulado, todo lo cual impedía, palmariamente, cualquier intervención por nuestra parte.

En el **Área de Trabajo** fueron rechazadas dos quejas, de la que destacamos la **queja 02/1** en la que el interesado se lamentaba de la negativa del Instituto Nacional de la Seguridad Social a reconocerle una pensión de invalidez, y ello en función del informe técnico-médico emitido por Equipo de Valoración de Incapacidades dependiente de dicho Instituto.

Por plantear cuestiones sometidas al conocimiento de los órganos y tribunales de justicia en **Materia Tributaria** no fueron admitidas varias quejas. Así la **queja 02/1192** relativa a una acción judicial contra una entidad financiera, al igual que la **queja 02/3724** presentada por una asociación de perjudicados contra una entidad crediticia. El mismo motivo legal de inadmisión se produjo con la **queja 02/4090** ante la formulación de un recurso contra la aprobación de una tasa municipal.

En el **Área de Salud y Consumo** se rechazaron cinco quejas por este motivo. Destacamos la **queja 02/1014** la interesada exponía la circunstancia de haber sido excluida por la Mesa de Seguimiento de Reubicación del listado de reubicables por no haberse presentado a las pruebas selectivas derivadas de la Oferta Pública de Empleo del 97 y 98 como requisito establecido en la Mesa Sectorial de Sanidad (Pacto de 17.11.99) para acceder a la condición de reubicable en Medicina General.

Habiendo recurrido en vía administrativa (cuyo recurso de reposición fue desestimado y notificado el 11.2.02) ha interpuesto recurso contencioso-administrativo.

Por otro lado, en la **queja 02/1036** una persona en representación de una Comunidad manifestaba que habiendo sometido sus discrepancias contra la Empresa Promotora en vía arbitral se había dictado laudo arbitral núm. 111/01 que no compartían por una serie de irregularidades.

Procedió no admitir la queja a trámite toda vez que de lo establecido en la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984, Ley de Arbitraje de 1988 y RD 636/1993, reguladora del Sistema Arbitral de Consumo, el laudo arbitral produce efectos idénticos a la cosa juzgada, que sólo podrá ser objeto de revisión mediante recurso de anulación ante la Audiencia Provincial y en el caso de laudos firmes, mediante recurso de revisión conforme a la legislación procesal para las sentencias judiciales firmes (art. 17.2 de nuestra Ley reguladora).

Por último, en la **queja 02/1435** el interesado, mecánico del SAS (grupo D), manifestaba que habiendo desempeñado funciones de superior categoría (Jefe de Grupo C) durante más de dos años, no se le reconocía por el SAS la consolidación de esta última categoría, cuestión que había planteado ante la jurisdicción social y que le había sido desestimada, estando pendiente su apelación ante la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Por esta causa se han rechazado dos quejas en el **Área de Administración Local**, de entre las que destacamos la **queja 02/3178** presentada por un trabajador de la Empresa Municipal de Transportes de Sevilla (TUSSAM) en relación con la concesión de permiso por maternidad considerando la situación especial de que su esposa falleció con posterioridad al parto (tres días después). Tanto el INSS como la empresa había desestimado la petición del interesado ya que la esposa, en el momento del parto, no se encontraba empleada.

Sin embargo, como la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, no recoge este supuesto, por lo que el interesado se vio obligado a recurrir a la vía judicial.

Dentro de las cuestiones de ámbito de **Energía, Industria y Turismo**, y por plantear reclamaciones sometidas al conocimiento de los órganos y tribunales de justicia no fue admitida la **queja 02/1656** que reclamaba la instalaciones de soportes para el cableado eléctrico frente a un vecino que, finalmente, fue denunciado ante los tribunales por dichas instalaciones.

En el **Departamento de Menores** han sido diez las quejas no admitidas por este motivo. Destacamos la **queja 01/4256** en la que la interesada manifestaba su preocupación en relación con el juicio penal al que se ha de someter su hijo, menor de edad, presuntamente copartícipe de la tentativa de atraco a una discoteca. También en la **queja 02/4270** un padre manifestaba su disconformidad con que su hijo ingresase en un centro de Reforma, ya que expone como su hijo ha evolucionado favorablemente de sus problemas de adicción a las drogas (nos adjuntaba los informes favorables aportados por los técnicos de "Proyecto Hombre"), por lo cual consideraba que no debería ingresar en dicho Centro de Reforma.

En la **queja 02/874** un menor nos manifestaba su disconformidad con el régimen de visitas acordado por la jueza, no

quería que le obligasen a ir con su padre y solicitaba que se le tuviera en cuenta.

8. SIN INTERÉS LEGÍTIMO.

Dentro del **Área de Educación** han sido cinco las quejas rechazadas en el año 2002 por esta causa, en concreto la **queja 02/512**, en la que la interesada, médico pediatra de la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital sevillano, se dirigía a esta Institución a fin de darnos traslado de la situación en la que se encontraba un paciente de tres años de edad.

Manifestaba la doctora que hacía poco más de un año había ingresado un niño, afecto de una enfermedad que le producía tetraparesia, es decir, imposibilidad para la movilidad de las cuatro extremidades, y que en ese momento presentaba un cuadro de insuficiencia respiratoria que le obligó a permanecer ingresado en la UCI durante seis meses sometido a ventilación mecánica.

Continuaba exponiendo que después de muchas complicaciones, el pequeño consiguió superar la fase de extrema gravedad e iniciar lentamente su recuperación, hasta conseguir el alta hospitalaria, pero seguía precisando una máquina para respirar.

Según manifestaba, desde que el pequeño estaba en su casa, cuidado exclusivamente por sus padres, había mejorado extraordinariamente su calidad de vida. Ya había cumplido tres años y su capacidad intelectual era absolutamente normal. A pesar de las limitaciones que padecía por su enfermedad, mantenía un buen nivel de relación con sus padres, con su hermano y todos aquellos que de alguna manera se relacionaban con él, con una buena capacidad de comprensión y aprendizaje.

Sus padres habían conseguido para él no solo una buena calidad de vida, sino también de integración en el medio familiar y social en que se movía: salía de paseo, lo llevaban a excursiones, a las fiestas del colegio del hermano, incluso a la piscina y a la playa durante el verano.

Alegaba la doctora que, en vista de todo esto, los padres deseaban escolarizar al niño en un centro escolar "normal", precisando únicamente para ello, además de la colaboración de los profesores y el director del colegio, un enfermero/enfermera en horario escolar para atender las necesidades que la situación del niño requería. El problema estribaba en que la Administración educativa les ofrecía un profesor particular, algo que los padres agradecían, pero no era lo deseable.

En efecto, tanto sus padres, como los médicos que se encargaban de supervisar la evolución del niño consideraban que sería muy beneficioso para él y su familia la total integración del niño en la sociedad/escuela, y creían que era algo posible si se ponían los medios personales para la debida atención que el niño necesitaba, ante lo cual, solicitaban la intervención de esta Institución.

Una vez analizada la pretensión que esta doctora nos dirigía, nos encontrábamos con un problema que debíamos subsanar porque nos impedía iniciar nuestras actuaciones ante la Administración: la falta de legitimación de dicha señora para actuar como parte interesada y en nombre del menor afectado, ya que de la documentación remitida no se desprendía que los padres de este niño la hubieran facultado para que solicitase la intervención de esta Institución en el problema de su hijo, ni habían mostrado en ningún momento la intención de que actuásemos para investigar el caso.

A la vista de ello, nos dirigimos por escrito a la doctora, dándole cuenta de lo anterior e indicándole que, o bien nos aportara un nuevo escrito firmado por los padres o tutores legales del menor en cuestión, por el que la autorizasen para actuar en su nombre ante esta Institución, o bien que se dirigiesen sus padres o tutores directamente a nosotros solicitando nuestra intervención, que nos permitiera subsanar el problema de que adolecía su queja, para poder admitirla a trámite e iniciar las actuaciones que procedieran ante la Administración educativa.

Tras esperar un tiempo prudencial sin haber recibido ninguna comunicación por parte de los padres del menor ni de la doctora y al ser la situación del pequeño de sumo interés para esta Institución, se trató de contactar con sus padres para que nos explicasen la situación del pequeño e informarles que si necesitaban de la intervención de esta Institución, era requisito indispensable que nos remitieran un nuevo escrito.

Una vez que conseguimos hablar con la madre del pequeño, la misma nos indicó que, efectivamente, tenía conocimiento de la queja presentada por la doctora, pero que no se habían dirigido a esta Institución porque en estos momentos estaban tramitando con la Consejería de Educación y Ciencia la posibilidad de contratar un ATS para el colegio donde el próximo curso escolar se matricularía su hijo.

Según comentó la madre, habían visto un gran interés por parte de la Consejería de Educación y Ciencia en solucionar su problema, por lo que de momento habían decidido esperar un tiempo hasta ver que solución se les daba.

A la vista de todo esto se le comunicó a la madre que cerrábamos el expediente de queja, aunque estábamos a su disposición para cualquier acontecimiento que se produjera.

En el **Área de Igualdad de Género** fue rechazada la **queja 02/2603**, en la que un ciudadano internado en una prisión andaluza, denunciaba la situación de abandono institucional en la que se encontraba su esposa marroquí, mayor de edad, de la cual afirmaba que había sido amenazada, violada y objeto de vejaciones. Al parecer, estos hechos eran conocidos en el departamento de Servicios Sociales de su localidad de residencia, por lo que solicitaba para ella el ingreso en un centro de acogida.

Tras contactar con el citado departamento, pudimos conocer que la señora en cuestión era usuaria de ese servicio y que su

conocimiento elemental de la lengua española le permitía expresarse y ser entendida por los distintos servicios públicos a los que se venía dirigiendo. Por consiguiente, respondimos al interesado, indicándole la necesidad de que fuese su esposa quien solicitase, de forma expresa, la intervención del Defensor del Pueblo Andaluz en defensa de sus intereses.

9. SIN RECURRIR PREVIAMENTE A LA ADMINISTRACIÓN.

En el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** fueron rechazadas por este motivo 7 quejas, de entre las que merecen destacarse las siguientes:

La **queja 02/3230**, presentada por funcionario interino de la Administración autonómica que mostraba su disconformidad con la pretensión de la Administración de ofertar los puestos que ocupa el personal interino a los nuevos funcionarios cuando existían otras vacantes que se podrían ofertarles y mantener a los interinos

Y la **queja 02/3574** en la que el interesado, personal laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, con destino en la Delegación Provincial de Cultura en Córdoba, denunciaba posible "mobbing laboral".

En el **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, la **queja 02/770** nos la enviaba la Trabajadora Social de una federación de asociaciones de minusválidos de Málaga a fin de trasladarnos un caso social que precisaba de una urgente respuesta que nadie le había dado, hasta ahora, después de que los asociados acudieran a muchos organismos y entidades públicas y privadas. Así, nos exponía la situación en la que se encontraba una de sus asociadas, con una discapacidad del 71%, junto a siete familias más residentes en el mismo bloque de apartamentos. Nos decía que en un principio la Comunidad de Vecinos había accedido por mayoría a la colocación de un ascensor para beneficio de todos, ya que, aparte de los propietarios con problemas específicos de discapacidad también había otros muchos de edades avanzadas.

Sin embargo, más adelante, a instancias del Presidente de la Comunidad, algunos vecinos se retractaron de su opinión, desestimándose en una reunión posterior la colocación del ascensor. Esto no repercutía en la necesidad y posibilidad de colocar el ascensor, ya que, aunque la Ley de Propiedad Horizontal establece la aprobación de 3/5 partes de los vecinos de una comunidad para realizar cualquier actuación en los bienes de la misma, la Ley 15/1995, relativa a los límites del dominio sobre inmuebles para eliminar barreras arquitectónicas a las personas con discapacidad, ampara a estas personas, y también la existencia de jurisprudencia a favor de estos supuestos. No obstante, el problema principal de los asociados afectados por esta situación, que se nos trasladaba se centraba en la consecución de 4.599.000 ptas (27.646,55 €), precio que tenía la instalación

del ascensor; dinero del que no disponían, ya que, en su mayoría, eran pensionistas o tenían bajos recursos económicos para afrontar este gasto.

La queja no era susceptible de admisión a trámite ya que, en principio, no constaba que se hubieran dirigido a la Administración competente para solicitar las ayudas previstas para estos supuestos. Por ello, informamos a la Trabajadora Social que la Orden de 3 de agosto de 2001, de la Consejería de Obras Públicas y Transportes (desarrollada en la Resolución de 10 de enero de 2002), establece los requisitos, procedimiento de concesión e importe de las ayudas económicas a conceder a las Asociaciones de Vecinos y Comunidades de Propietarios, tanto por parte de la Consejería como por los Ayuntamientos solicitantes; siendo quizás esta línea de ayudas la más adecuada para que los afectados por la problemática que nos trasladaba, pudieran ver solucionada su necesidad de instalación de un ascensor en su bloque de viviendas. Estas ayudas podrán ser concurrentes con otras que se puedan percibir de otras Administraciones o de otros entes, públicos o privados, nacionales o internacionales, siempre que en ningún caso, se supere el coste de la actividad a desarrollar por el beneficiario.

El interesado de la **queja 02/3281** nos exponía que había adquirido una vivienda de VPO hacía tres años y que tenía muchas humedades, en el garaje se filtraban las aguas negras de las viviendas, las zonas colindantes a la mismas presentaban diversas deficiencias y existían ratones y cucarachas. Los 152 vecinos que habitaban las mismas llevaban desde su entrega reclamando a la promotora sin tener respuesta de la misma. Del contenido del escrito no se deducía que se hubiera dirigido previamente al órgano administrativo competente para exponer su problema. A este respecto, le informamos que la tutela y defensa de las viviendas calificadas de Protección Oficial la tienen encomendadas las Delegaciones Provinciales de la Consejería de Obras Públicas y Transportes correspondientes, organismo ante el que podía presentar su denuncia por escrito, en orden a las deficiencias aparecidas en sus viviendas.

Por otra parte, también le señalamos que el artículo 111 del Decreto 2114/1968, por el que se aprobó el Reglamento de Viviendas de Protección Oficial, aún vigente, establece que si en el transcurso de cinco años, desde la Calificación definitiva de Protección Oficial, se manifestasen vicios o defectos de construcción que hiciesen necesarias obras de reparación, podría imponerse su ejecución al promotor.

En el **Área de Cultura** se ha rechazado en el año 2002 una sola queja por este motivo, la **queja 02/2391**. En ésta dos asociaciones culturales chinas se dirigían a esta Institución a fin de solicitar su mediación para que pudieran disponer de un local con autonomía para poder desarrollar sus programas.

A estos efectos, los interesados manifestaban que desde hacía cinco años la Consejería de Educación y Ciencia les había

permitido utilizar las instalaciones de un centro de adultos para sus actividades, pero este local no reunía las condiciones adecuadas ya que durante la semana no era posible utilizarlo para los fines que llevan a cabo.

Tras analizar la queja sugerimos a los interesados que formularan su petición ante la Delegación de Cultura y Fiesta mayores del Ayuntamiento de Sevilla. Asimismo le informamos que si no obtuviesen respuesta en el plazo establecido o se produjese otra irregularidad podrían dirigirse nuevamente a esta Institución para poder prestarle de nuevo nuestra colaboración.

Han sido 5 las quejas que en el año 2002 no han sido admitidas en el **Área de Educación** por este motivo. De entre las quejas citadas merece destacar la **queja 02/2741**, en la que el interesado nos exponía que era padre de un opositor para el ingreso en la función pública docente en la especialidad de violín, que había sido suspendido nuevamente por el tribunal núm. 2 de Córdoba.

Manifestaba el interesado su discrepancia con el actual sistema de oposiciones, a la vez que denunciaba ciertas conductas irregulares en las que incurrieran determinados miembros de los tribunales de oposición, tales como aprobar a aquellos opositores a los que habían impartido clases particulares, en perjuicio de otros opositores, en su opinión con mejor preparación y por consiguiente con más derecho a ocupar una de las plazas convocadas.

Tras el análisis de la queja del interesado, se observaba que la pretensión que en la misma se contenía no había sido planteada ante la Administración educativa, por lo que no procedía nuestra intervención en este momento, sino en todo caso, tras la respuesta que recibiese de la Administración una vez planteado el asunto en forma.

Dentro del **Área de Medio Ambiente** fueron no admitidas cuatro quejas, de las que merece destacar la **queja 02/935** en relación con el establecimiento, en el Reglamento de prevención de incendios forestales, de determinadas prohibiciones y limitaciones para los propietarios de fincas agrícolas y forestales y la **queja 02/4805** presentada por la Alcaldía de Alanís (Sevilla) manifestando la oposición de los vecinos a la “posible ampliación” del “Cementerio de residuos nucleares de baja intensidad” de El Cabril.

En el **Área de Trabajo** rechazamos siete quejas por esta causa, de entre las que destacamos la **queja 02/647** y la **queja 02/740**.

En la **queja 02/647** el interesado discrepa sobre la retención para el ejercicio de 2002 que el Instituto Nacional de la Seguridad Social le iba a practicar en su pensión de jubilación a cuenta de su IRPF; y la **queja 02/740** en la que una trabajadora en paro denunciaba la demora en la percepción del subsidio de desempleo.

Dentro del Área de Coordinación y Administraciones Económicas, y referido a **Materias Tributarias**, debió ser inadmitida una queja que reclamaba contra la recaudación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de naturaleza urbana cuando consideraba que era rústica sin que, como resulta preceptivo, se hubie-

ra impugnado y reclamado previamente ante la Administración municipal, es el caso presentado en la **queja 02/1067**.

En el **Área de Salud** se rechazaron tres quejas por este motivo: En la **queja 02/2881** la interesada exponía un incidente que tuvo lugar al efectuar una compra en un establecimiento de una empresa de alimentación, a resultas del cual le cargaron dos veces en la tarjeta el importe de lo adquirido sin que le devolvieran inmediatamente lo debido.

No existiendo ninguna actuación administrativa, carecíamos de legitimación para intervenir.

Otra fue la **queja 02/2900** en la que se denunciaba que en la bolsa de contratación del SAS no le querían informar de la edad que actualmente estaba sirviendo de límite de corte para dirimir los empates entre los aspirantes a ser seleccionados para la adjudicación de nombramientos temporales.

Se sugirió al interesado que planteara su solicitud por escrito, de manera que si no le contestaban, o se producía cualquier otra irregularidad, volviera a ponerse en contacto con nosotros para prestarle nuestra colaboración.

En la **queja 02/3842** la interesada, de 69 años de edad, divorciada y a cargo de una hija enferma, manifestaba que percibía una pensión de Australia, país en el que emigró junto a su esposo. Éste, por su parte, percibía además de la pensión australiana otra de la Seguridad Social, por lo que era beneficiario de las prestaciones farmacéuticas gratuitas, mientras que ella, al no ser pensionista española no tenía ese derecho. Igualmente pasaba con su hija, que también necesitaba medicación que no podía obtener de manera gratuita.

Según decía, en el INSS le habían informado de que no podía obtener ese beneficio porque no existía convenio entre España y Australia.

Contactado telefónicamente con la interesada para que nos aclarara cual era exactamente su situación, nos explicaba que sí tenía cobertura sanitaria y que también tenía prestación farmacéutica “normal”, pero que lo que pretendía es que fuera gratuita tanto para ella como para su hija, que estaba incluida en su cartilla sanitaria como beneficiaria. Igualmente nos decía que nunca lo había solicitado por escrito y que tan sólo verbalmente le habían dicho que no era posible lo que pretendía.

Sin embargo, desde nuestro punto de vista era posible la “farmacia gratuita” que se reconoce a las personas mayores de 65 años que tienen cubierta la asistencia sanitaria por la vía de “extensión de cobertura” —como parecía ser el caso de la interesada— a sus beneficiarios. Se indicó a la interesada que se dirigiera a los Servicios Centrales del SAS en dicho sentido.

En el **Área de Servicios Sociales** se rechazaron dos quejas por este motivo: la **queja 02/3432** en la que la interesada exponía el caso de un menor discapacitado con necesidades especiales y solicitaba ayudas económicas pero no había recurrido a la Administración.

Otra fue la **queja 02/4521** en que la interesada exponía su disconformidad con la asignación de un grado de minusvalía del 15% (hacia años un Tribunal Médico Militar la valoró con un 60%-90% de minusvalía), decisión que tenía recurrida en vía administrativa pendiente de resolución, debiéndose estar a la espera de su resolución en plazo.

En todo caso debía tener en cuenta que el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía viene establecido muy detalladamente en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre (BOE núm. 22 de 26.1.00) y que conforme el mismo la calificación es temporal, revisable a partir de los dos años o antes si se producen cambios sustanciales en las circunstancias que dieron lugar al grado reconocido.

En el **Área de Administración Local** por esta causa se han rechazado un total de siete quejas, de entre las que destacamos la **queja 02/909** sobre el abandono de la limpieza en vías públicas en Espejo (Córdoba), debido al paso diario de ganado (cabras y ovejas) y la **queja 02/1247** en relación con los criterios aprobados por el Ayuntamiento de Marchena (Sevilla) para constituir una bolsa de trabajo para trabajos eventuales.

Dentro del **Área de Coordinación y Administraciones Económicas**, y referido a materias de **Industria y Energía**, debió ser inadmitidas una queja que reclamaba contra determinadas instalaciones de conducciones eléctricas que consideraba peligrosas sin que, como resulta preceptivo, se hubieran impugnado y reclamado previamente ante las administraciones competentes. Es el caso de la **queja 02/3340**.

En el **Área de Igualdad de Género**, debió ser inadmitida a trámite la **queja 02/767**, presentada por una asociación de mujeres granadina, mediante la cual exigían la retirada de emisión de un anuncio televisivo por su contenido sexista, sin ante haberse dirigido al organismo público que pudiera ser competente por razón de la materia. En este sentido se le recordó la existencia del Instituto Andaluz de la Mujer y del Observatorio de la Publicidad, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Sólo una queja del **Departamento de Menores** ha sido rechazada por este motivo. La **queja 02/1607** viene referida a una guardería infantil, refiriendo determinados incumplimientos tanto de la normativa afectante a establecimientos públicos abiertos al público, como a la normativa propia reguladora de los requisitos mínimos de las guarderías.

No admitimos la queja a trámite por no haber denunciado tales irregularidades, con carácter previo, a las Administraciones competentes.

10. SIN PRETENSIÓN.

En el **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** se rechazaron por esta causa dos quejas: la **queja 02/1148**, sobre acceso a personal laboral indefinido en la Administración

de la Junta de Andalucía y la **queja 02/2733** en relación con la reclasificación profesional de una trabajadora de la Administración Autonómica.

En el año 2002 se han rechazado en el **Área de Educación** por este motivo dos quejas de las que destaca la **queja 02/3226**. En esta queja una Asociación solicitaba información sobre “centros concertados”, a raíz de las consultas planteadas a la misma por una serie de padres afectados en el pasado proceso de escolarización de alumnos. Por ello, solicitaban a esta Institución que se les remitiera la legislación vigente sobre la materia, así como el “estudio o propuesta” que realizó esta Institución, porque, según afirmaba, les sería de mucha ayuda.

Tratándose de un escrito en el que de su contenido no se pudiera extraer petición expresa de una actuación por nuestra parte, se procedió a remitir la documentación solicitada y archivar el expediente por carecer éste de otra pretensión.

En el **Área de Medio Ambiente** fueron rechazadas por esta causa dos quejas, de la que destacamos la **queja 02/166**, sobre los posibles perjuicios (para la salud) de unas instalaciones de telefonía móvil.

A este respecto, debemos significar que la competencia en cuanto a la instalación de tales antenas (por lo que al lugar de ubicación se refiere) corresponde a los Ayuntamientos que con arreglo a las previsiones contempladas en la Normativa Urbanística deciden o no conceder la pertinente licencia municipal, dadas sus repercusiones sobre el uso del suelo y el paisaje urbano. Asimismo, las empresas instaladoras y titulares de los elementos técnicos deben contar con la autorización pertinente expedida por el órgano sustantivo competente (Ministerio de Fomento).

En relación a las posibles repercusiones sobre la salud de las personas que la instalación de aquellas antenas de telefonía móvil que se hayan instalado en los cascos urbanos de los municipios o en las proximidades de lugares habitados se trata de una cuestión que suscita amplio debate entre los científicos, existiendo estudios de diverso contenido y alcance al respecto, sin que oficialmente se haya adoptado ninguna decisión definitiva y de alcance normativo general.

Y en el **Área de Trabajo** rechazamos la **queja 02/490** y la **queja 02/3351**, en las que sus promotores nos hacían llegar su indignación por la escasez de las cuantías de las pensiones.

En el **Área de Salud** se rechazaron 21 quejas por este motivo, entre las que destacamos un grupo de 11 quejas que denunciaban el mal funcionamiento de un Hospital de Huelva: **queja 02/748**, **queja 02/749**, **queja 02/750**, **queja 02/751**, **queja 02/752**, **queja 02/753**, **queja 02/754**, **queja 02/755**, **queja 02/756**, **queja 02/757** y **queja 02/758**.

También destacamos la **queja 02/4453** en la que el interesado exponía genéricamente que por la Administración no se vigilaba suficientemente el incumplimiento de la normativa sobre restricción en la venta y consumo de tabaco.

La falta de concreción en la pretensión aconsejaba no admitir a trámite la queja, sin perjuicio de informar al interesado al respecto.

En el **Área de Servicios Sociales** en el ejercicio 2002 se rechazaron diez quejas por este motivo, de las que destacamos la **queja 02/1332** en la que la interesada exponía la problemática que tienen los familiares respecto a los enfermos de alzheimer, fundamentalmente mujeres con trabajo y otras cargas familiares.

Con independencia de que el escrito no concretaba ninguna pretensión, informábamos a la interesada sobre las últimas medidas respecto al Plan de Alzheimer.

Cuatro quejas ha habido en el año 2002 que han tenido que ser rechazadas por este motivo en el **Área de Administración Local**, de las cuales merece destacarse la **queja 02/4414** sobre la falta de personal y de oficinas del Servicio de Correos y Telégrafos, en el municipio de Rubite (Granada).

En el **Área de Igualdad de Género** se rechazó la **queja 02/1660**, presentada por la asociación para la prevención, reinserción y atención a las mujeres prostitutas (APRAMP), en la que se exponía que algunas de las usuarias que estaban acudiendo a la asociación, habían sido captadas a través de anuncios en un periódico ruso llamado "Asuntos personales", donde se les ofrece trabajo en restaurantes como camareras o envasadoras, o bailarinas de espectáculos. Sin embargo, una vez en Almería las obligaban a prostituirse en los clubes donde sólo trabajaban mujeres procedentes de países de Europa del Este, hechos que habían sido denunciados ante la Guardia Civil. En base a estos datos, la asociación se preguntaba sobre la vía más idónea para alertar a las lectoras del citado periódico del posible engaño que encierra esos anuncios.

Sólo una queja se ha presentado en el **Departamento de Menores** por este motivo la **queja 02/4666** en la que cuestionaba la legalidad de el precio de las guarderías públicas.

11. TRANSCURSO DE MÁS DE UN AÑO.

En materia del **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia**, no se admitió por esta causa dos expedientes, de los que destacamos la **queja 02/287**, sobre subvenciones concedidas en el año 2000 a la Asociación Andaluza de Escuelas de Tauromaquia.

En el **Área de Medio Ambiente** fueron rechazadas por esta causa durante 2002 dos quejas, entre las que merece su reseña la **queja 02/373** presentada por vecinos de la Cañada de Ceuta, en la Barriada malagueña de Churriana, denunciando las molestias por el funcionamiento de la "Cantera Sillero".

Dentro del **Área de Trabajo** fue una sola queja no admitida por esta causa, la **queja 02/1264**, sobre indemnización por muerte en accidente laboral.

En este año se han rechazado cinco quejas por este motivo en el **Área de Salud**, entre las que destacamos la **queja 02/114** en la que exponía la interesada que en diferentes ocasiones había presentado diversas reclamaciones por deficiente atención sanitaria y trato incorrecto respecto de su persona en relación a unas determinadas pruebas diagnósticas (también aludía a una reclamación por mal funcionamiento de los servicios públicos con motivo del fallecimiento de su esposo), hechos todos ellos acontecidos a lo largo del año 2000, habiendo obtenido respuesta a estas reclamaciones que entendía insuficientes.

Dado que todos los hechos referidos en el escrito de queja databan del año 2000, procedió no admitir a trámite por haber transcurrido en exceso el plazo de un año establecido en nuestra Ley reguladora.

En la **queja 02/720** el interesado manifestaba su disconformidad porque no le contestaban solicitud de información de Bolsa de Contratación de Córdoba y la **queja 02/816** en que la interesada exponía que en el año 1985 con ocasión de una intervención quirúrgica de histerectomía fue contagiada con el virus de la hepatitis C, hecho que fue conocido en el año 1992, entendiéndose que este daño debe ser objeto de resarcimiento económico.

Como quiera que los hechos que se narraban databan de hacía más de un año, (sobre el que ni siquiera especificaba en qué Centro fue objeto de intervención quirúrgica ni relación de causalidad), se procedió a no admitir por este motivo sin perjuicio de informar a la interesada sobre las indemnizaciones reguladas con ocasión de esta patología.

En el **Área de Servicios Sociales** sólo se rechazó una queja por este motivo, la **queja 02/4326** en que el interesado exponía que después de 14 años de Ordenanza en la Junta de Andalucía y tras diversos expedientes disciplinarios finalmente había sido despedido, sin que se hubiera tenido en cuenta su precaria situación económica ni su condición de minusválido.

Informábamos al interesado que con independencia de que su condición de minusválido no incidía en su anterior relación laboral con la Junta de Andalucía, lo cierto es que el hecho de que el despido se hubiera producido hacía más de un año y por tanto la resolución fuera firme a todos los efectos, nos impedía admitir a trámite la queja.

Dentro del **Área de Administración Local** fue rechazada una sola queja, la **queja 02/4119**, sobre reconocimientos de trienios por servicios prestados.

12. TEMA TRATADO.

Dentro del **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** fueron no admitidas por esta causa un total de cuatro expedientes, **queja 02/2325**, **queja 02/3376**, **queja 02/3402** y **queja 02/3495**, en relación con la existencia de prácticas de

malos tratos a animales (consentidas y/o toleradas desde las Administraciones Públicas, por acción u omisión), insistiendo al mismo tiempo en la necesidad de que la Comunidad Autónoma de Andalucía cuente con una Ley de Protección y Bienestar de los Animales.

Sobre este asunto, nos remitimos a la sección segunda, capítulo V, epígrafe 2.6, de este mismo Informe donde se da cuenta de las actuaciones realizadas por esta Institución con motivo de la **queja 02/233**, a las que quedaron acumuladas las anteriores quejas.

En materia de **Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 02/760** la interesada nos exponía que Rociana del Condado (Huelva), pueblo fresero, con mucha mano de obra en la temporada de recogida, conllevaba cada año el aumento de inmigrantes pidiendo trabajo y lo poco que habían ganado en otro sitio se lo gastaban a la espera de encontrar uno allí, que en la mayoría de los casos no obtenían. Nos manifestaba que lo que estaban viviendo este año desbordaba cualquier idea que pudieran tener, cientos de personas permanecían en su pueblo a la espera de trabajo sin medios de vida alguno. Añadía que en su pueblo, de algo más de 6.000 habitantes y eminentemente agrícola no se disponía de medios ni de infraestructura mínima para recibir esta avalancha de personas y que organizar un comedor o un albergue no solucionaría el problema.

La queja no fue admitida a trámite ya que versaba sobre un asunto ya tratado por esta Institución. Pero informamos a la interesada de las actuaciones llevadas a cabo por este Comisionado Parlamentario en orden a la problemática que nos trasladaba.

A este respecto, le informamos que ya habíamos mantenido una reunión con los Alcaldes de los municipios freseros de la Provincia, a fin de conocer cómo se estaba desarrollando la actual campaña de recogida de la fresa en los mismos, en lo que se refería a los aspectos concretos de vivienda y alojamiento que, en su día, analizamos en el Informe Especial. A través de esta reunión, con los distintos representantes municipales, conocimos la problemática que ahora nos trasladaba la interesada, consensuándose entre todos las posibles soluciones más inmediatas para intentar remediar, en lo posible, la situación crítica de muchos de los inmigrantes desplazados a esos municipios en busca de trabajo, comprometiéndose este Comisionado Parlamentario en efectuar las gestiones oportunas ante los organismos e Instituciones pertinentes, para su puesta en marcha.

Así, se acordó como posibles soluciones a medio plazo, que la Administración General del Estado hiciera las gestiones oportunas para que los trabajadores inmigrantes con permisos de trabajo para Huelva pudieran conseguirlos para otras provincias en las que pudiera haber empleo para ellos y, a corto plazo, intentar satisfacer sus necesidades básicas de alimentos. También conseguimos que a través de distintas ONG, en los municipios

freseros afectados por esta problemática, se suministrara alimentos a los inmigrantes sin trabajo, financiado entre la Administración General del Estado y de la Administración de la Junta de Andalucía.

En el **Área de Cultura** se ha rechazado en el año 2002 una sola queja por este motivo, la **queja 01/2854**. En esta queja una asociación de profesores que tiene por objetivos poner al alcance de todos los ciudadanos el patrimonio histórico, artístico y cultural de la Comunidad andaluza, denunciaba el incumplimiento por parte de la Delegación Provincial de Cultura de Sevilla, del artículo 13.2 de la Ley 16/1985 de 25 de junio del Patrimonio Histórico Español, el cual manifiesta:

«Los propietarios están obligados a permitir y facilitar su inspección por parte de los organismos competentes... y su visita pública, en las condiciones de gratuidad que se determinen reglamentariamente, al menos cuatro días al mes, en días y horas previamente señalados...»

A la vista de lo manifestado por los interesados en su escrito de queja, se les indicó que esta Institución compartía su preocupación e interés por la garantía del derecho de los ciudadanos al libre disfrute de nuestro patrimonio histórico en las condiciones de gratuidad que, de manera expresa, establece la Ley del Patrimonio Histórico Español, y que se concretan en la disposición adicional cuarta del Real Decreto 111/1986, de 10 de enero.

En este sentido se les informó que esta Institución, desde hacía muchos años, venía investigando el cumplimiento por parte de los titulares de los Bienes de Interés Cultural, del derecho de visita pública en las condiciones de gratuidad que establece nuestra legislación vigente.

Así pues, para su mayor ilustración, se les trasladó fotocopia de las distintas actuaciones realizadas por esta Institución sobre el particular, actuaciones éstas que habían tenido fiel reflejo en los Informes que anualmente esta Institución presenta ante la Cámara andaluza, en concreto en los informes que esta Institución presentó en los años 1993 y 1994.

Asimismo se les hacía saber que esta Institución, en el ejercicio de su función garantista de los derechos de los ciudadanos, iba a seguir supervisando el cumplimiento del derecho de visita pública gratuita a los bienes declarados de interés cultural.

Por ello, se rogó a los interesados que si conocían supuestos concretos en los que se produjese una vulneración de este derecho, los denunciaran ante esta Institución para poder investigarlos y conseguir así que el mismo sea restituido en ese supuesto concreto.

La presente queja fue objeto de archivo dado que esta Institución ya había intervenido en este tema al haber sido planteado por otros ciudadanos.

Respecto al **Área de Medio Ambiente** han habido dos quejas no admitidas por esta causa en el año 2002, de la que desta-

camos la **queja 02/3943**, en la que se exponía la preocupación del promotor de la misma por el asunto de proliferación de invernaderos en el término municipal de Rubite (Granada), uno de los municipios a los que se extendía la investigación iniciada por esta oficina con motivo de la **queja 01/382**, actualmente en trámite.

En el **Área de Trabajo** fue rechazada la **queja 02/3120** planteada por un trabajador declarado en situación de incapacidad permanente total con previsible revisión de la misma por mejoría que le permitiera reincorporarse a su puesto de trabajo antes de dos años.

Por plantear cuestiones sustancialmente coincidentes con otras en las que la Institución ha tenido la oportunidad de manifestarse formalmente y evacuar una posición al respecto, no fueron admitidas a trámites en el **Área de Administraciones Tributarias**, durante el ejercicio de 2002 dos expedientes. Se trata de la **queja 02/3187** y la **queja 02/3211** en las que, una vez más se discrepaba de los sistemas progresivos de tarificación de consumo doméstico de agua. Aun a pesar de no poder ser admitidas ofrecemos a los interesados información pertinente sobre la cuestión, significándoles:

“A este respecto, hemos de informarle que la Institución del Defensor del Pueblo, con anterioridad a su queja, ya ha tenido oportunidad de investigar y pronunciarse sobre el problema que usted ahora plantea. Efectivamente, en reiterados informes del Defensor del Pueblo a las Cortes Generales se ha tratado el tema de la facturación por bloques crecientes de consumo, comprobando que si bien la adopción de una tarifa con una fuerte progresividad puede tener como finalidad penalizar y, por tanto, desincentivar los consumos excesivos de agua, es también evidente que si no se adopta ninguna medida correctora de dicha progresividad para las familias numerosas y para otros supuestos semejantes, se está ejerciendo una presión excesiva sobre los grupos familiares con un mayor número de miembros, factor que no se relaciona generalmente con una mayor capacidad económica, por ello en las ordenanzas locales reguladoras de estas tarifas se pueden establecer determinados beneficios en forma de exención que pueden solicitar las personas que reúnan las condiciones señaladas.

En el caso concreto de nuestra Comunidad, debemos indicarle que la tarifa de suministro domiciliario de agua potable mediante bloques crecientes de consumo está expresamente autorizada por el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua aprobado por Decreto de la Junta de Andalucía de 11 de junio de 1991, de modo que si el Ayuntamiento correspondiente adopta la decisión discrecional de financiar el servicio mediante tarifas, puede aplicar la tarifa progresiva expresamente prevista en el referido Decreto, por más que

fuera deseable para esta Institución que la correspondiente ordenanza estableciera mecanismos correctores de la progresividad para las familias numerosas conforme con la doctrina expuesta en los reiterados informes del Defensor del Pueblo, si bien, en cualquier caso, debemos insistir, que se trata de una decisión municipal de carácter discrecional que no es supervisable en aspectos distintos de los puramente procedimentales y de la finalidad perseguida.”

En el **Área de Salud** se rechazaron 47 quejas por este motivo, de las cuales destacamos un grupo de 36 en que los interesados denunciaban que no le asignaban área funcional. Éstas eran: **queja 02/2464, queja 02/2465, queja 02/2466, queja 02/2467, queja 02/2468, queja 02/2469, queja 02/2470, queja 02/2471, queja 02/2472, queja 02/2473, queja 02/2474, queja 02/2475, queja 02/2476, queja 02/2477, queja 02/2478, queja 02/2479, queja 02/2480, queja 02/2481, queja 02/2482, queja 02/2483, queja 02/1518, queja 02/2484, queja 02/2485, queja 02/2486, queja 02/2488, queja 02/2489, queja 02/2502, queja 02/2505, queja 02/2506, queja 02/2507, queja 02/2508, queja 02/2666, queja 02/2667, queja 02/2668, queja 02/3240, queja 02/3241 y queja 02/2503.**

Otra a destacar es la **queja 02/1635** en la que el interesado se lamentaba de la existencia de una “bolsa de reubicables”, que a su entender provocaba discriminación a la hora del acceso al empleo público temporal en su ámbito, y le perjudicaba en su intención de retornar a Andalucía.

Se estimaba conveniente no admitir la queja a trámite al considerar que los defectos que se pueden predicar del pacto de reubicación son los mismos tantas veces señalados en cuanto al acuerdo que regula la propia bolsa de contratación, respecto del cual se había realizado Recordatorio de deberes legales y Recomendación que no había tenido acogida por parte de la autoridad sanitaria.

Considerábamos que si dicho pacto no había sido impugnado y anulado, mantiene toda su vigencia.

De todas maneras informábamos al interesado sobre el desarrollo del denominado proceso de consolidación de empleo de personal temporal que se va a llevar a cabo en nuestra Comunidad Autónoma, por si estaba interesado en participar, aunque le advertíamos igualmente que las posibilidades de obtener plaza en una región distinta a aquélla a la que se vienen prestando servicios, también se veía penalizada por la menor valoración de los servicios prestados.

En el **Área de Administración Local** se rechazó por esta causa una queja, la **queja 02/4514**, sobre protección de datos de carácter personal.

En el **Departamento de Menores** se contabilizaron un total de seis quejas cerradas por plantear una temática ya abordada y solucionada en otros expedientes.

De entre estas quejas resaltamos la **queja 02/1557** referente al asentamiento rumano con menores sin escolarizar, tema que ya estábamos abordando de Oficio. Lo mismo ocurrió con la **queja 02/1805** en la que se aclaraba las noticias salidas en prensa sobre los Altercado en el Centro de Protección de Menores Ángel Ganivet, y que esta Institución ya había abierto queja de oficio.

13. DESISTIMIENTO.

Dentro del **Área de Función Pública, Gobernación y Presidencia** han sido dos quejas no admitidas por esta causa, de la que destacamos la **queja 02/3507**, sobre acoso laboral.

En cuanto al **Área de Urbanismo, Vivienda, Obras Públicas y Transportes**, en la **queja 02/788** la reclamante, en su nombre y en el de otras 39 familias que habían comprado sus viviendas en una urbanización del término municipal de Torremolinos (Málaga) nos exponía que la obra de estas viviendas se había cerrado mediante Decreto el 11/09/01 ya que no se ajustaba a la licencia concedida. Desde esa fecha, se habían ido presentando expedientes en el Ayuntamiento intentando que se estudiara el caso y así poder levantar el precinto. La urbanización se encontraba casi terminada, y había un 75% de las casas listas para poder ser habitadas, ya que se tendrían que haber entregado en julio de 2001.

Posteriormente, recibimos un nuevo escrito de la interesada en la que nos comunicaba que el Ayuntamiento había procedido al levantamiento de la obra y, por lo tanto, el problema había sido resuelto.

En el **Área de Educación** han sido 17 las quejas archivadas por esta causa en el año 2002. De entre ellas merecen destacarse las siguientes:

En la **queja 02/374** los padres, madres y personal laboral de un colegio público de Isla Cristina (Huelva) se dirigían a esta Institución para expresar su desacuerdo con el cierre del centro para reubicar parte de un centro de secundaria.

Poco después se recibió un escrito de los interesados en el que nos comunicaban que habían conseguido paralizar temporalmente el proceso de cierre del colegio, por lo que el problema por el que acudieron a nosotros había quedado resuelto.

La interesada de la **queja 02/3756** exponía el problema que afectaba a un instituto de enseñanza secundaria de Camas (Sevilla).

Manifestaba la interesada que desde el mes de mayo, y con motivo de la construcción de una promoción de viviendas a pocos metros del centro educativo, unas grúas pertenecientes a la obra sobrevolaban espacios muy próximos a la entrada y pasaban por encima de algunas de las aulas del Instituto.

Comentaba la interesada que desde que comenzó el curso en septiembre, algunos alumnos habían decidido no acudir a las clases, debido al peligro al que estaban expuestos.

El director había intentado buscar una solución ante el Ayuntamiento de Camas, pero sin éxito y, por ello, la interesada solicitaba la intervención de esta Institución, rogando se actuase en consecuencia, y se evitase el riesgo para los alumnos.

Sin embargo, pudimos conocer a través de una noticia de prensa publicada en días siguientes que el Ayuntamiento había ordenado a la empresa que no realizase trabajo con las grúas durante el horario escolar ni mientras entraran y salieran los niños del edificio.

Además, continuaba informando la crónica periodística que se había pedido a la empresa que hiciera un estudio para cambiar la ubicación de la grúa y, cuando demostrase la viabilidad del nuevo emplazamiento y que éste no ocasionaba perjuicios ni riesgos a los alumnos, se les volvería a permitir trabajar durante la jornada escolar, no así a la entrada o salida, que seguiría sin poder hacerlo.

Finalmente concluía la citada crónica que los padres y madres de los alumnos acogieron con gran satisfacción la medida.

A la vista de la crónica periodística, dirigimos a la interesada un escrito de ampliación de datos con el fin de que nos ratificase la veracidad de la noticia. A los pocos días se recibió el escrito solicitado en el que la interesada confirmaba lo aparecido en prensa.

En el **Área de Medio Ambiente** fue rechazada por esta causa la **queja 02/2708**, sobre molestias de atracciones de feria y la **queja 02/3171**, en relación con los ruidos producidos por maquinaria de refrigeración de una gran superficie.

Un solo expediente, la **queja 02/455**, hubo de ser finalmente archivado en **materia de Agricultura y Pesca** por la manifestación expresa de su promotor en orden a desistirse de su pretensión, relativa a la realización de determinadas gestiones para lograr un nuevo marco normativo en materia de siembra de algodón.

En el **Área de Trabajo** fueron rechazadas por esta causa dos quejas de la que destacamos la **queja 02/4187**, sobre demora por parte de la Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico en resolver la solicitud de ayuda por la adquisición de ordenador.

Por este motivo se rechazaron seis quejas en el **Área de Salud**, entre las que destacamos la **queja 02/1526** en la que el interesado exponía que como consecuencia de la hipertensión que padecía estaba pendiente en un hospital de Córdoba de la realización de un ecocardiograma (ECO) desde octubre de 2000.

Habiéndose recibido posteriormente escrito del interesado en el que nos comunicaba la realización de la prueba motivo de la queja, se procedió al cierre de la misma.

En el **Área de Servicios Sociales** se rechazaron dos quejas por este motivo, entre la que destacamos la **queja 02/1638** en la que el interesado manifestaba que su situación familiar era desesperante porque su mujer padecía esclerosis múltiple y uno

de sus hijos tenía una lesión cerebral severa demandando una plaza en un centro de minusválidos.

Igualmente manifestaba que había tenido que abandonar su trabajo porque su mujer estaba desesperada ante la impotencia de no poder hacer nada y su estado anímico le hacía prever lo peor.

Posteriormente nos escribió el interesado exponiendo que su problema se había solucionado, por lo que se cerró el citado expediente.

En el **Área de Administración Local** han sido 6 las quejas archivadas, por esta causa en el año 2002, de la que reseñamos

la **queja 02/206** de una Asociación de Jubilados onubenses denunciando el mal estado de diversas vías públicas y plazas de la ciudad de Huelva.

En el **Departamento de Menores** han sido tres quejas archivadas por esta causa en el año 2002, las **quejas 02/588**, **queja 02/743** y la **queja 02/1647**, a las tres se le requirió para que ampliaran los datos que nos aportaban en su queja sin que fuera contestada por lo que cerramos las quejas al entender que tácitamente desistían de su reclamación, como ya le advertíamos a los interesados en los escritos que le enviamos.

SECCIÓN QUINTA:

LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA INSTITUCIÓN

El ejercicio correspondiente al año 2002 se ha caracterizado, respecto de la colaboración de los poderes públicos con la Institución, por una normalidad en el grado de atención y cumplimiento del deber de atender y auxiliar al Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones.

No cejamos en recordar que esta actitud no es más que la respuesta legalmente exigible al mandato recogido por el artículo 19 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, cuando señala que «Todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Autónoma están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo Andaluz en sus investigaciones e inspecciones». Pero, no por ello, hemos dejar de dar cuenta a la Cámara de esta evolución positiva en los últimos ejercicios, de la misma forma que hemos destacado la ausencia de esa colaboración en pasados años, cuando las circunstancias así lo acreditaban.

Así pues, en este ejercicio correspondiente el año 2002 podemos ofrecer a la Cámara una continuidad en el balance positivo del grado de colaboración, entendido como la atención e información que las administraciones prestan al Defensor en las investigaciones que desarrolla.

Del mismo modo, hemos de recordar el sentido de esta sección quinta, cual es ofrecer, en la sistemática de esta dación de cuentas, la información que brindamos al Parlamento respecto de los supuestos concretos en los que se ha producido este falta de colaboración hacia el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones.

Describimos, aun a riesgo de ser reiterativos, el procedimiento que se sigue desde la Institución en estos casos que, desgraciadamente, concluyen mereciendo la reprobación formal del Comisionado a través de la formal **«declaración de actitud entorpecedora»** a las funciones del Defensor del Pueblo Andaluz. Este formal pronunciamiento del Defensor se produce cuando se solicita a las autoridades correspondientes su colaboración para informar sobre las cuestiones que motivan la queja del ciudadano y dicha información, que resulta imprescindible para la averiguación de tales reclamaciones, no se facilita por la correspondiente autoridad o funcionario. Este supuesto de no colaboración está recogido en el artículo 18.2 de la Ley 1/1983, de 1 de diciembre, cuando establece:

«La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables al envío del informe inicial solicitado, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de in-

mediato y destacando tal calificación en su Informe Anual o especial, en su caso, al Parlamento de Andalucía».

Hemos de aclarar, igualmente, que el envío de esa información requerida por el Defensor debe producirse en un plazo no superior a quince días ya que la colaboración que le es debida al Comisionado del Parlamento está conceptuada en la citada Ley como «preferente y urgente». En todo caso, el Defensor realiza una aplicación holgadamente comprensiva de la premura de dicho plazo y procura incitar hasta donde la prudencia aconseja la colaboración de las autoridades mediante sucesivos escritos en los que se recuerda y reitera la información solicitada y no atendida.

Así, cuando la petición inicial de información sobre la cuestión planteada por el ciudadano en su queja no es atendida, el Defensor vuelve a reiterar el envío de esos datos hasta en dos ocasiones más. Si tampoco obtuviera la respuesta, el Defensor dirige un pronunciamiento previsto en el artículo 29.1 en modo de «Advertencia» en el que se expresa la situación de desatención que se viene produciendo en la investigación de la queja debido a la negativa a facilitar la información. En dicho escrito se anuncia formalmente a la autoridad responsable las consecuencias previstas por la normativa de persistir la falta de colaboración y las medidas reprobatorias que recoge el citado artículo 18.2 mediante la declaración de dicho comportamiento como «actitud entorpecedora» a las funciones del Defensor.

Recordamos que el tiempo que necesitan estos sucesivos intentos por obtener la información de las Administraciones puede llegar a suponer meses de espera cuyo único fundamento es procurar una intervención resolutoria por parte de la Institución hasta donde alcanza la razonable interpretación de los plazos. En algunos casos, conseguimos alcanzar —o mejor, arrancar— esa colaboración; en otros, en los que la tozudez de los meses de espera así lo merecen, sólo nos cabe ofrecer la respuesta que legalmente les resulta aplicable y que ya hemos explicado.

Tras la declaración de la «actitud entorpecedora», se procede a la publicación de dicha resolución en el *Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía* para el general conocimiento de los interesados y la puntual información de las señoras y señores diputados.

La relación de autoridades acreedores de esta reprobación formal se detalla a continuación, con indicación expresa del expediente de queja del que traen causa y la indicación de la publicación en el *Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía* (BOPA), en donde se recoge la resolución formal del Defensor.

AUTORIDAD	NÚMERO DE EXPEDIENTE	BOPA
Alcalde-Presidente del Ayto. de Alhama de Granada	Queja 01/1410	núm. 454, de 5 de febrero de 2003
Alcalde-Presidente del Ayto. de Estepona	Queja 01/3421	núm. 449, de 28 de enero de 2003
Alcalde-Presidente del Ayto. de Lora del Río	Queja 01/4190 Queja 01/4320 Queja 01/4365	núm. 441, de 14 de enero de 2003
Alcalde-Presidente del Ayto. de Lecrín	Queja 01/3759	núm. 392, de 15 de octubre de 2002

SECCIÓN SEXTA:

RELACIONES INSTITUCIONALES

Abordamos en esta sección un relato sintético de actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz en el desarrollo de una extensa actividad institucional, a través de la cual se concretan relaciones del más variado tipo en diversos ámbitos, que tienen por finalidad promover y potenciar la defensa de los derechos y libertades que esta Institución tiene encomendadas.

Esta función, que constitucionalmente tiene asignada el Defensor del Pueblo Andaluz no se agota en el trámite y resolución de quejas, con ser el instrumento primordial con qué cuenta esta Institución para alcanzar ese objetivo, sino que se desarrolla a través de un complejo entramado de actuaciones singulares que podemos agrupar bajo la rúbrica de relaciones institucionales.

La peculiaridad de la naturaleza de estas Instituciones, que carecen de fuerza coactiva directa en sus decisiones y que tienen que fundar toda su actuación en la persuasión y autoridad moral, les exige un esfuerzo de conjunción de medios y medidas a las que acudir, en el ámbito de sus competencias, para hacer efectiva esa defensa de los derechos que asumen.

Para facilitar la exposición y consulta de la heterogénea actividad institucional recogida en esta sección, como en años anteriores, procedemos a su sistematización a través de bloques temáticos.

I. RELACIONES CON EL PARLAMENTO

La naturaleza de órgano de extracción parlamentaria del Defensor del Pueblo Andaluz determina que en el ámbito de sus relaciones institucionales la relación con el Parlamento del que es Comisionado, sea prioritaria para esta Institución.

En este sentido, la natural relación entre este Comisionado y su Parlamento se ha seguido desarrollando durante el año 2002, no sólo a través del cauce procedimental ordinario que establece la Ley de dar a conocer y exponer en el ámbito parlamentario sus informes e investigaciones, sino también manifestando su parecer en trabajos de índole parlamentaria y colaborando recíprocamente en iniciativas de las dos instituciones, que contribuyen a estrechar la relación y sintonía entre ambas entidades.

Pasando al detalle de actividades, hemos de iniciar nuestra exposición indicando que la entrega del Informe Anual de 2002 al Presidente del Parlamento se realizó el día 16 de mayo y publicado en BOPA núm. 315, de 29 de mayo de 2002. El Informe fue expuesto ante la Comisión de Gobierno Interior y Derechos

Humanos en su sesión celebrada el día 4 de junio (Diario de Sesiones núm. 43). La exposición y debate del Informe ante el Pleno de la Cámara se realizó en el celebrado el día 12 de septiembre (Diario de Sesiones núm. 87).

La elaboración y puesta a disposición de los Grupos Parlamentarios de Informes Especiales se ha mantenido en los niveles de estos últimos años. Por orden cronológico de presentación, se han elaborado los siguientes informes:

- “La Prostitución: Realidad y Políticas de Intervención Pública en Andalucía” (BOPA núm. 302, de 7 de mayo de 2002).
- “La Atención Ciudadana en Andalucía: Los Servicios de Información Administrativa y Atención ciudadana en Andalucía” (BOPA núm. 378, de 19 de septiembre de 2002).
- “Internet como Instrumento de Participación y Garantía de Transparencia en el Ámbito Urbanístico” (BOPA núm. 416, de 26 de noviembre de 2002).
- “La Situación de las Drogas y otras Adicciones en Andalucía” (BOPA núm. 461, de 18 de febrero de 2003).

En este ámbito de relaciones parlamentarias, hemos de dejar constancia también de la aprobación por la Mesa del Parlamento de Andalucía de las modificaciones de los artículos 10, 14 y 18 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, a propuesta de esta Institución, como consecuencia de los últimos cambios legislativos que se han producido en su ley reguladora, que fueron aprobadas por Acuerdo de la Mesa del Parlamento de Andalucía de 30 de julio de 2002 y que fueron aprobados en el BOPA núm. 364, de 27 de agosto. Asimismo, durante este ejercicio se culminaron los trabajos de regulación y normalización del régimen jurídico y retributivo del personal del Defensor del Pueblo Andaluz, con la aprobación, en la referida fecha por la Mesa del Parlamento, de los Acuerdos de valoración de puestos de trabajo y establecimiento del complemento de eventualidad y visto bueno del Estatuto de Personal de esta Institución aprobado por el Defensor del Pueblo Andaluz, y que fue publicado igualmente en el BOPA núm. 364.

Por último, en este apartado hemos de reseñar que el día 6 de febrero de 2002, el Defensor del Pueblo Andaluz compareció ante la Comisión de Gobierno Interior y Derechos Humanos, a petición propia, para informar a la Cámara sobre las prioridades y principales líneas de actuación que tiene previsto desarrollar la Institución en el nuevo mandato.

A este respecto, el Defensor reafirmó como líneas prioritarias de la Institución las que se venían siguiendo en el anterior mandato; es decir:

- Seguir avanzando en la extensión y ámbito de conocimiento de la Institución.
- Priorizar la protección de aquellos sectores de población más vulnerables y desvalidos que precisan de mayor atención y protección de los poderes públicos para garantizar el efectivo disfrute de sus derechos.
- Profundizar en el establecimiento de vínculos de cooperación con la iniciativa social, agentes sociales, y colectivos profesionales para obtener una información de primera mano sobre las necesidades e inquietudes de nuestra sociedad.
- Conseguir una implantación territorial más homogénea y proporcionada, y
- Facilitar las soluciones a las problemáticas individuales o colectivas graves y urgentes que nos plantean los ciudadanos o que podamos detectar en nuestra actuación.

Entre estos objetivos, se reitera en que la principal prioridad que pesa en el trabajo de esta Oficina es ganar más y más presencia entre la sociedad, de tal forma que consigamos la casi certeza de que cualquier persona asuma en su conciencia ciudadana que forma parte de las inquietudes del Defensor del Pueblo Andaluz y que dispone plenamente de esta Institución para la garantía de sus derechos y libertades constitucionales.

Para ello el Defensor del Pueblo Andaluz anunció la puesta en marcha de **medidas que ayuden a ganar presencia y proximidad** durante el nuevo mandato, acercando la Institución a los ciudadanos de todos los rincones de Andalucía, incrementando la presencia y contacto directo de sus responsables y utilizando para ello las estructuras de presencia ciudadana más inmediatas, tal y como son los Ayuntamientos.

Conscientes del papel fundamental que juegan los Ayuntamientos en la sociedad como Administración más próxima y cercana a la ciudadanía, se pretende conseguir su implicación como entidades colaboradoras en las funciones de acceso al Defensor del Pueblo Andaluz a través de fórmulas de cooperación voluntariamente asumidas por estas entidades locales. Es decir, unas fórmulas que desde la identidad y esencia de cada institución, permitan un mayor acercamiento del Defensor a través de la realidad municipal, sin interferencias en las funciones y en la autonomía que ayuntamiento y Defensor, respectivamente, ostentan.

También destacó en su intervención, como prioridad para el nuevo mandato, la necesidad de dedicar una **especial atención a los casos individuales de extrema y urgente necesidad** que se plantean continuamente ante el Defensor y que incluso, en ocasiones, no alcanzan a tener la consideración formal de queja.

En estos casos consideramos que es imprescindible mejorar la información y el asesoramiento sobre las vías más útiles para solventar estas situaciones y saber ganar presencia entre las administraciones que pueden –y deben– atender a estas personas.

Otro de los aspectos destacados por el Defensor del Pueblo Andaluz para el nuevo período fue el referido a **facilitar vías de resolución pacífica y rápida** en quejas o en situaciones de conflicto social que, de una u otra forma, son sometidas a la consideración de esta Institución. Entre estas vías están las actuaciones de mediación que se nos plantean de manera cada vez más perceptible y que, en la práctica, se vienen manifestando como instrumento de una gran eficacia.

En cuanto a las **cuestiones sectoriales o materias concretas**, sobre las que se pretende incidir con más intensidad durante este mandato se destacaron las siguientes prioridades:

- I. Los problemas relacionados con el derecho constitucional a una vivienda digna.
- II. Las cuestiones relacionadas con la ordenación del territorio y urbanismo, considerando que son ámbitos de una extraordinaria repercusión social, por más que, en la mayoría de las veces, no haya trascendido su verdadera entidad a la sociedad.
- III. La protección del derecho al disfrute de un medio ambiente equilibrado y compatible con los aspectos de ordenación y planificación del territorio, pero donde en último caso primer la defensa de unos valores medioambientales irrenunciables.
- IV. La constitución de un dispositivo de atención sociosanitario que responda a las acuciantes necesidades de importantes sectores de población, cada vez más numerosos, que no encuentran respuesta adecuada entre las rígidas estructuras tradicionales construidas entre la dualidad sistema sanitario-sistema de servicios sociales que no da una respuesta coordinada a estas personas que la precisan. Son, entre otros, los casos de:
 1. Las patologías duales ligadas a drogodependencias y enfermedad mental.
 2. La atención que precisan las personas mayores, en especial, aquéllas que han llegado a situaciones de diferentes grados de dependencia social y sanitaria.
 3. Las personas con discapacidad que precisen servicios de detección y atención precoz de rehabilitación o de atención especializada.
 4. Los pacientes crónicos inmovilizados en sus domicilios, así como los pacientes terminales que presenten problemáticas sociales añadidas.

La problemática de la mujer andaluza que va a ocupar una atención especial ya que en este colectivo se muestran con singular dureza las peores condiciones de desigualdad que la sociedad es capaz de generar injustamente.

En su condición de **Defensor del Menor**, el Defensor del Pueblo Andaluz anunció que continuará ejerciendo su función entre este vital colectivo en aquellas situaciones especialmente delicadas en orden a la protección de sus derechos; en particular expresó su voluntad de seguir avanzando en la detección y corrección de fenómenos —ya no tan incipientes— de violencia entre jóvenes en el ámbito educativo, pero también en facetas ordinarias de la vida de estos menores en las que la violencia está ocupando un peligroso lugar entre sus comportamientos.

En el ámbito educativo, insistió en profundizar en las actuaciones que garanticen que existen las condiciones reales y materiales para hacer efectivo el derecho a la integración educativa de los alumnos discapacitados, así como en atajar una situación preocupante, como es la creciente marginalización de determinados centros docentes, investigando sus causas y proponiendo soluciones de carácter preventivo y paliativo. También se comprometió a analizar los problemas crecientes del proceso de incorporación al sistema educativo de los hijos de inmigrantes reclamando la extensión de la interesante experiencia de las aulas temporales de adaptación lingüística, así como propiciar la extensión de las actividades formativas para el personal docente basada en los criterios de la educación intercultural.

II. RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LAS CORTES GENERALES Y CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS

Durante el año 2002 se han remitido 268 quejas a las Instituciones afines, de las cuales 257 fueron al Comisionado Estatal, 9 a los Autonómicos y 2 al Defensor del Pueblo Europeo, por plantearse en los mismos temas que afectaban a la competencia funcional y/o territorial de dichas Instituciones. En la sección cuarta se relatan con mayor detalle las circunstancias de estas quejas.

En este contexto de cooperación hemos de enmarcar también la celebración, en Pamplona, durante los días 28 y 29 de octubre, de las XVII Jornadas de Coordinación entre Defensores del Pueblo, organizadas por la Defensora del Pueblo de Navarra en las que se debatió con carácter monográfico, los aspectos más determinantes de la integración social de la población inmigrante desde la perspectiva de protección social.

Para abordar esta temática se desarrollan las siguientes ponencias:

- “Una nueva dimensión de los servicios sociales desde la perspectiva de la inmigración”.
- “El derecho al acceso a los servicios sociales públicos”.
- “Los servicios sociales en el estado de bienestar”.
- “Los emigrantes retornados, una visión desde Galicia”.

- “Servicios sociales e inmigración: abrir una brecha en el horizonte”.
- “Alojamiento y vivienda de los inmigrantes en Andalucía”.
- “La enseñanza intercultural en la etapa de educación infantil”.
- “La eficacia de los planes de inmigración”.
- “Escuelas gueto”.

Asimismo, como novedad en estas Jornadas, se debatieron y aprobaron las conclusiones sobre los temas que habían sido tratados en Talleres previos, relativos a:

- La situación de los menores tras las últimas reformas legislativas.
- La eficacia en la gestión de las instituciones del Defensor del Pueblo.
- Servicios públicos privativos y defensa de los derechos.

En el desarrollo de estas Jornadas y Talleres hubo una activa participación del Defensor del Pueblo Andaluz, desarrollando la ponencia sobre “Alojamiento y vivienda de los inmigrantes en Andalucía” y coordinando el Taller sobre “La eficacia en la gestión de las instituciones del Defensor del Pueblo”.

También como innovación en estas Jornadas se inauguró un foro de derechos ciudadanos, en paralelo, que este primer año trató sobre “Los más vulnerables. Inmigración y Servicios Sociales una visión prospectiva”, con una conferencia a cargo del catedrático de sociología Antonio Izquierdo Escribano.

En el ámbito de la cooperación con los Comisionados Autonómicos, hay que reseñar también, la celebración de dos convenios de cooperación y colaboración con la Defensora del Pueblo de Navarra, en materia de “asistencia informática” y de “divulgación y promoción de los derechos y libertades de la ciudadanía”. Estos convenios se inscriben en el marco de la imprescindible cooperación entre los Comisionados Parlamentarios, para el mejor cumplimiento de la tarea que tienen encomendada, que debe de fomentarse y llenarse de contenido con acuerdos concretos de colaboración.

III. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES AFINES

Como viene siendo habitual, la Institución participa activamente en los trabajos de las organizaciones internacionales de Defensores de las que es miembro de pleno derecho. Nuestros ámbitos principales son el estrictamente europeo y, muy especialmente, la vertiente latinoamericana de estas relaciones.

En este sentido, durante los días 18 al 20 de noviembre de 2002, se celebró en Lisboa el VII Congreso Anual de la FIO, en el que se trataron distintos aspectos de la protección de los derechos

humanos a través de estas Instituciones, abordándose las nuevas competencias y funciones que deben asumir los Ombudsmen para ir adaptándose a las circunstancias existentes en cada momento, a fin de asegurar la eficacia del ejercicio de su cometido.

En la línea de la cooperación con instituciones afines que exponíamos anteriormente, el Defensor del Pueblo Andaluz ha celebrado durante el año 2002 diversos Convenios de colaboración con los Rectores de las Universidades andaluzas que han creado la figura del Defensor Universitario (concretamente, las de Córdoba, Granada, Huelva y Málaga) para fortalecer el desarrollo de los derechos y libertades fundamentales de los miembros de estas comunidades universitarias y coordinar el funcionamiento de estas figuras universitarias con el Defensor del Pueblo Andaluz.

Con el mismo fin, se celebró, asimismo, un convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo Andaluz y la Fundación Euroárabe de Altos Estudios, que contempla en sus estatutos la figura del Defensor del Estudiante.

IV. RELACIONES DE COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y AGENTES SOCIALES

Durante el año 2002, el Defensor del Pueblo Andaluz ha continuado y fomentado la línea ya iniciada en el anterior mandato de colaborar estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales ante la importancia que para la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

Esta cooperación que venimos manteniendo con asociaciones y agentes sociales nos sigue demostrando, año tras año, que estas entidades son, en la práctica, el mejor intermediario con que cuenta esta Institución para llegar a los colectivos sociales más vulnerables de nuestra sociedad, dándoles a conocer sus derechos y las vías de resolución de conflictos, exigiendo a las Administraciones el respeto y protección de estos derechos, posibilitando su acercamiento a las Instituciones Públicas y favoreciendo, en definitiva, su integración y normalización social.

Bajo estas premisas hemos mantenido e incrementado nuestras relaciones con el rico tejido social existente en Andalucía, en los más variados campos, entre los que podemos destacar la cooperación mantenida con las entidades representativas de los siguientes colectivos sociales:

- Personas con discapacidad física, mental o sensorial.
- Enfermos mentales.
- Enfermos de Sida.
- Menores en situación de desprotección.
- Atención a personas con problemas de drogadicción.
- Defensa de los derechos de las mujeres.
- Atención sociosanitaria a personas marginadas y sin apoyos familiares.

- Apoyo a familiares en situación de especial vulnerabilidad.
- Atención a los trabajadores temporeros.
- Atención social de inmigrantes.
- Defensa del derecho a la educación.
- Integración social de colectivos marginales o la cohesión social en zonas especialmente deprimidas.
- Defensa de los derechos humanos.
- Defensa de los derechos de las personas presas.
- Objeción de conciencia e insumisión.
- Apoyo al desarrollo y la solidaridad con los países del tercer mundo.
- Atención a las víctimas de la violencia o la defensa de sus derechos.
- Defensa de diferentes colectivos profesionales.
- Defensa de los derechos de usuarios de diferentes servicios públicos.
- Protección del medio ambiente.

Esta cooperación con el movimiento asociativo se ha desarrollado en el marco del respeto a la autonomía y libertad de actuación de estas entidades, concretándose en alguna de las siguientes actuaciones:

- Presentación de quejas (colectivas o individuales) por parte de las asociaciones y agentes sociales.
- Iniciación de actuaciones de oficio como consecuencia de las informaciones que nos ha hecho llegar esta iniciativa social.
- Realización de funciones de intermediación en conflictos surgidos entre estas asociaciones y las Administraciones Públicas.
- Elevación a órganos y autoridades administrativas de propuestas que nos han hecho llegar los representantes de estos colectivos.
- Apoyo institucional a campañas o actos de solidaridad promovidos por diferentes colectivos.
- Intercambio de información y documentación de interés para las dos partes.
- Cooperación material con el movimiento asociativo para la elaboración de informes específicos sobre la situación de las condiciones de alojamiento de los trabajadores inmigrantes en las zonas de Andalucía que precisan masivamente de labores agrícolas de temporada.

Esta relación ha implicado, en unos casos, el inicio de nuevos contactos con la entidad social en cuestión y, en otros, el mantenimiento de relaciones preexistentes a través del intercambio, oral o escrito, de información, así como la participación en actos o desarrollo de iniciativas conjunta.

En esta línea de colaboración con la iniciativa social se inscribe también la constitución del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz en materia de Inmigración, acordada por la

Junta de Coordinación y Régimen Interior de esta Institución en octubre de 2002, como órgano permanente de asesoramiento y consulta en esta materia para el presente mandato.

Asimismo, hemos de reseñar en este apartado, la firma de un convenio de colaboración, en materia de integración laboral de personas con discapacidad entre el Defensor del Pueblo Andaluz y la Asociación "Albatros Andalucía", para la realización de prácticas laborales de personas con discapacidad psíquica en esta Institución.

V. OTRAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Dentro de las actividades interinstitucionales que merecen destacarse en el ejercicio de 2002 hemos de referirnos también a la presencia de esta Institución en importantes foros de debate y reflexión para dar su opinión y sus propuestas concretas a situaciones y problemas específicos que afectan y preocupan a la sociedad andaluza.

En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz y sus Adjuntos han seguido estando presentes en todas las provincias de Andalucía en actos organizados por entidades públicas y privadas, en los más diversos ámbitos y localidades, para dar a conocer las funciones de esta Institución y la opinión que tiene la misma acerca de los problemas que más preocupan a la sociedad andaluza, así como para recoger de primera mano las quejas y reivindicaciones de los distintos colectivos sociales.

Así, el Defensor y sus Adjuntos han participado en múltiples actos y foros, relacionados con los problemas educativos, sanitarios, de vivienda, laborales, de infraestructuras públicas, medioambientales, etc., así como en eventos relacionados con los aspectos sociales que más han preocupado a los ciudadanos andaluces durante este ejercicio, como han podido ser los relativos a los temas de educación, salud, justicia, menores, mujeres maltratadas, inmigrantes y todos aquellos que han afectado al efectivo disfrute de sus derechos por colectivos sociales.

De las actuaciones en las que ha intervenido el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2002, es de destacar su intervención como mediador en el conflicto originado por el encierro de 450 inmigrantes en la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla. Este conflicto, que se prolongó casi dos meses, puso de manifiesto las dificultades y contradicciones que plantea el proceso de normalización de las personas que emigran a nuestro país en busca de trabajo para mejorar sus condiciones de vida, así como la inoperancia de las sucesivas regulaciones legales de esta materia que, desde su aprobación, ya se ven superadas por la realidad existente. Las circunstancias en que se desarrolló el encierro, que culminó con el desalojo policial, y las dificultades en que se desarrollaron las actuaciones mediadoras, por las interferencias y presiones de grupos externos de apoyo al encie-

rro, evidencian las dificultades que plantean este tipo de conflictos para alcanzar soluciones asumibles para todas las partes, al entrecruzarse diversos e, incluso, contradictorios intereses, entre los que termina olvidándose el drama y situación humana de muchos hombres y mujeres que sólo piden trabajar para poder mejorar sus condiciones de vida. En cualquier caso, como se expone con detalle en la sección segunda del presente Informe, casi un tercio de los afectados por el encierro que aceptaron las condiciones de la mediación se encuentran en situación regularizada o pendiente de regularización.

En el ejercicio que comentamos también hemos seguido colaborando en los procesos de formación de diferentes colectivos de funcionarios públicos, entre los que podemos citar, los Jueces y Fiscales de la Comunidad Autónoma Andaluza, los Policías Locales y a representantes de diversas Instituciones Públicas.

En todos estos casos la actividad formativa ha estado dirigida a dar a conocer a estos colectivos dedicados al servicio público, los fines, funciones, organización y funcionamiento de esta Institución, lo que sin duda repercutirá positivamente en una mayor eficacia en el cumplimiento de nuestro cometido de defensa de los derechos constitucionales de los ciudadanos.

Igualmente, en la función de divulgación y dar a conocer esta Institución a la sociedad andaluza, se han recibido en la sede de nuestra Oficina a diversos colectivos: asociaciones, ONG, alumnos de enseñanza secundaria y bachillerato y universitarios, a los que se ha dado a conocer el funcionamiento de esta Institución y el cumplimiento de su tarea, sobre una base eminentemente práctica.

En el ámbito de la difusión y divulgación de esta Institución hemos de destacar también, durante el año 2002 la celebración de las Jornadas sobre "Derechos Humanos e injusticias globales", organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz en colaboración con la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, los días 10 y 11 de diciembre.

También hay que reseñar entre las actividades de divulgación desarrolladas por el Defensor del Pueblo Andaluz durante el año 2002, la edición de la Base de Datos de Informes, en disco compacto y en internet, como herramienta informativa que recoge, ordenados y sistematizados, el texto completo de los Informes Anuales, Informes Especiales y Estudios publicados desde 1990 hasta el año 2000, con un formato amigable y con múltiples posibilidades de búsqueda.

Por último, hemos de dejar constancia en esta sección del nombramiento del Excmo. Sr. D. José Chamizo de la Rubia, Defensor del Pueblo Andaluz, como "Doctor *Honoris Causa*" por la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, el 18 de diciembre de 2002, en reconocimiento a su labor "por acercar a la realidad cotidiana de los ciudadanos y ciudadanas las formulaciones abstractas de nuestro texto constitucional y las declaraciones sobre Derechos Humanos".

SECCIÓN SÉPTIMA: OFICINA DE INFORMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2002 la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz ha incrementado en 1.000 el número de consultas, respecto de las atendidas el año anterior. Efectivamente, a lo largo del presente ejercicio han solicitado nuestros servicios de información un total de 5.181 personas que nos plantearon sus consultas a través de entrevistas personales, llamadas telefónicas, correo ordinario o correo electrónico.

El incremento en el número de consultas ha sido proporcional en todas las provincias andaluzas, al igual que lo ha sido la tipología de temas que se plantean en cada una de ellas. Un año más, esta Institución alcanza mayores niveles de presencia entre la población a la que servimos, y a la que procuramos ofrecer un mejor servicio a través de las diferentes vías de acceso a la Oficina de Información: entrevista personal o telefónica, correo ordinario y correo electrónico.

Como ya ocurriera el año anterior, las mujeres siguen siendo las consultantes más habituales en la Oficina de Información (49% de las consultas), aunque ya sabemos que no siempre son las afectadas directas por los problemas planteados. Resulta habitual escucharlas exponer sus preocupaciones por los asuntos que afectan a sus familiares más directos como sus hijos, esposos, ascendientes etc. Especialmente en los temas relacionados con la estancia en prisión de algunos de los mencionados.

El perfil de las profesionales destinadas en la Oficina de Información, imprime un enfoque especial al tratamiento de de-

terminadas entrevistas, como son aquéllas referidas a las situaciones sociales o económicas de las personas que nos consultan. Las Trabajadoras Sociales de esta Institución realizan una interesante labor de contacto e intermediación entre algunos grupos de población, y las entidades públicas o privadas con las que estas personas se han entrevistado antes de acudir al Defensor del Pueblo Andaluz. De todas ellas nos ocuparemos en el apartado 4º de esta sección.

Por último, dedicamos el apartado 5º a presentar, de manera detallada, el contenido de las consultas que tuvieron relación con asuntos de carácter jurídico privado que no podrían ser investigados por el Defensor del Pueblo Andaluz, en el caso de que las personas afectadas se decidiesen a presentar escrito de queja. Lo más significativo de este conjunto de consultas, son la variedad de temas sobre los que versan y las manifestaciones de desesperación o desaprobación, vertidas por las personas que los consultaron, ante las dificultades para encontrar una vía de solución, rápida y económica, diferente de la vía jurisdiccional. De ahí que, en numerosas ocasiones, lleguen a nuestra Oficina de Información, convencidos de que el Defensor del Pueblo podrá adoptar una medida directa sobre el problema.

2. PERFIL DE LA PERSONA QUE REALIZA LA CONSULTA

El número de consultas atendidas, en cada uno de los meses del año 2002, se sitúa en torno a una media de 432 consultas al mes.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS CONSULTAS DE 2002

	Total		Total
Enero	399	Julio	444
Febrero	417	Agosto	291
Marzo	374	Septiembre	493
Abril	458	Octubre	499
Mayo	509	Noviembre	484
Junio	438	Diciembre	375
Total		5.181	

El número de mujeres que han formulado consulta asciende a 2.537 (49%) mientras que el de hombres se ha situado en 2.450 (47%). Las 194 consultas restantes (4%) fueron planteadas por asociaciones y colectivos de personas.

Respecto al perfil social, cultural, económico y laboral de la población consultante, y partiendo del carácter ocasional con el que se suministran los datos personales, a continuación presentamos el total de datos que ha sido posible recabar para cada una de las citadas categorías: sobre el estado civil de las personas 2.011 (39%, porcentaje idéntico al año anterior), sobre su nivel cultural 1.140 (22%) y sobre su situación laboral 1.610 (31%).

Respecto al estado civil de los 2.011 consultantes, encontramos los siguientes porcentajes por cada una de las situaciones: 68% de personas casadas, 14'6% solteras, 9% separadas, 7% viudas, 1% parejas de hecho y 0'4% otras situaciones.

Por lo que se refiere al nivel cultural, durante el año 2002 ha sido mayor el porcentaje de universitarios que acudieron a la Oficina de Información, de entre las personas que nos informaron sobre su nivel educativo. De las 1.140 personas que aportaron este tipo de información, el 36% contaba con estudios básicos o elementales, el 21'5% había cursado estudios de secundaria o equivalente, el 25'3% afirmaba contar con estudios de nivel universitario y, finalmente, el 17% manifestó carecer de formación académica alguna.

Nos ocupamos ahora de la situación laboral de las 1.610 que nos facilitaron este dato a lo largo del año 2002. En este grupo destacamos las siguientes categorías:

- Desempleados 332: donde 170 son mujeres y 162 hombres.

- Estudiantes y otros (sin profesión) 361: donde 335 son mujeres y 26 hombres.
- Trabajadores por cuenta propia 111: donde 33 son mujeres y 78 hombres.
- Trabajadores por cuenta ajena 398: donde 169 son mujeres y 229 son hombres.
- Empleados públicos 133: donde 71 son mujeres y 62 hombres.
- Jubilados y pensionistas 275: donde 128 son mujeres y 147 son hombres.

2.1 PROCEDENCIA GEOGRÁFICA Y MEDIO ESCOGIDO PARA REALIZAR LAS CONSULTAS

El número de consultas planteadas desde cada una de las provincias andaluzas no ha variado respecto de los datos que ofrecíamos el anterior, a excepción de Málaga y Sevilla, ciudades que han visto reducida su presencia, en algo más de dos puntos, en el conjunto de las consultas tratadas. Así pues, el porcentaje de participación de cada provincia queda como sigue:

Almería 4'3%, Cádiz 11'8%, Córdoba 5'4%, Granada 6%, Huelva 6%, Jaén 4'2%, Málaga 6'7%, Sevilla 47'8%, Otras 4%.

El teléfono sigue siendo el medio de contacto más utilizado durante el año 2002, con un 75% de las consultas efectuadas, seguido de la visita personal (19%). En último lugar, aunque con un ligero incremento respecto del año anterior, las consultas escritas y las remitidas a través de internet han supuesto el 5'8% del total.

DISTRIBUCIÓN PROVINCIALIZADA AÑO 2002

PROVINCIA	ESCRITAS	PERSONALES	TELEFÓNICAS	INTERNET	TOTALES
Almería	3	5	203	11	222
Cádiz	15	32	540	27	614
Córdoba	8	6	256	10	280
Granada	8	5	290	7	310
Huelva	3	29	271	10	313
Jaén	5	5	200	8	218
Málaga	15	13	486	20	534
Sevilla	27	870	1.561	21	2.479
Otras	5	20	86	100	211
Total	89	985	3.893	214	5.181

2.2 RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS

El 3% de las consultas finalizaron con la presentación de un escrito de queja por parte de la persona entrevistada. A continuación se indican los asuntos más significativos sobre los que versaron la mayoría de estas consultas:

– Salud y Servicios Sociales (46): mayores, Colectivos sociales desprotegidos, situaciones de emergencia social, pensiones asistenciales, Salud Mental, Reclamaciones de usuarios de la sanidad pública, listas de espera.

– **Administración local** y Medio Ambiente (34): gestión del padrón de habitantes, venta ambulante, limpieza viaria, función pública local, licencia actividades clasificadas, molestias en materia ruidos y olores por incumplimiento de la normativa medioambiental, conservación del medio ambiente.

– Administración de Justicia y Seguridad Social (9): dilaciones judiciales, justicia gratuita, instituciones penitenciarias.

– Educación y asuntos relacionados con Menores (29): escolarización en educación infantil y primaria; transporte escolar, denegación de becas al estudio, derechos del personal docente, menores en situación de riesgo o en acogimiento.

– Vivienda y Urbanismo (36): solicitudes de vivienda de protección oficial, ayudas a la rehabilitación de vivienda, denuncias por ocupaciones ilegales, tramitación de expedientes de expropiación.

– Hacienda (11): tardanza de la Administración en la devolución de reintegros indebidos, peticiones de pagos fraccionados, embargo de cuentas corrientes.

Encontramos un segundo grupo de consultas, representado por el 17% de los entrevistados que manifestaron su intención de remitir un escrito de queja al Defensor del Pueblo Andaluz, según la orientación que le facilitamos en cada caso.

Otro bloque lo forman el 1% de las entrevistas que requirieron, para su completa finalización, la realización de gestiones de contacto con otras entidades públicas o privadas. Sobre ellas volveremos en el correspondiente epígrafe de esta sección.

Por último, el 76'6% de las consultas atendidas a lo largo del año 2002 finalizaron suministrando a las personas interesadas, información necesaria para canalizar la solución de los problemas que nos plantearon, sin que aquellas manifestaran expresamente su intención respecto a la presentación o no de escrito de queja.

RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS AÑO 2002

Provincia	Faltan datos	Gestión	Se informan	Enviarán queja	Presentan queja	TOTALES
Almería	1	1	174	46	-	222
Cádiz	1	3	480	120	10	614
Córdoba	1	1	226	52	-	280
Granada	1	3	226	78	2	310
Huelva	1	1	235	73	3	313
Jaén	1	-	166	51	-	218
Málaga	2	2	426	102	2	534
Sevilla	8	35	1.854	434	148	2.479
Otras	8	2	184	17	-	211
TOTAL	24	28	3.971	973	165	5.181

3. CONTENIDO DE LAS ENTREVISTAS

Cada una de las entrevistas telefónicas o personales, así como los escritos de consulta, se refieren a alguna de las materias en las que se clasifican, internamente, los escritos de queja dirigidos al Defensor del Pueblo Andaluz. Tal y como se aprecia en el cuadro incluido en este epígrafe, año tras año se recibe un porcentaje de consultas similar para cada una de las Áreas administrativas en las que se distribuyen los distintos asuntos.

En cuanto a los problemas que, desde el punto de vista de la competencia, pueden ser investigados por el Defensor del Pueblo Andaluz, hemos de indicar que a lo largo del año 2002 han sido más numerosas las consultas sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía (310), seguidas de la problemática de vivienda y urbanismo (271), los servicios sociales (265) y la educación (210).

Como denominador común de la mayoría de las entrevistas, destacamos las manifestaciones que nos expresaron muchas personas, acerca de la desesperación que les causaba la lentitud con la que se estudian algunas de las solicitudes que habían planteado ante los organismos públicos. En especial, cuando se trata de listas de espera para intervenciones quirúrgicas o las peticiones de ayuda para paliar situación de emergencia social, donde se incluyen las solicitudes de vivienda y las denuncias por la existencia de viviendas vacías.

Pero sin duda, el tema que mayor número de consultas motivó fue la aprobación del Decreto 173/2002, de 30 de abril, de Apoyo a las Familias Andaluzas, por la brevedad del plazo previsto en las correspondientes convocatorias para presentar las solicitudes, así como la desinformación y descoordinación administrativa apreciada por los propios consultantes en los primeros momentos de vigencia del Programa.

El segundo y tercer grupo lo forman los bloques de consultas en las que se plantearon cuestiones sobre las que la competencia correspondía al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o a algún Comisionado Autonómico, y aquellas en las que no cabría la posibilidad de intervenir por quedar, el fondo del asunto, fuera del campo de actuación de cualquier Defensor del Pueblo. Nos ocuparemos de cada uno de ellos en los sub epígrafes correspondientes.

Las acciones que emprendieron los interesados, encaminadas a la solución de los problemas, así como el estado de tramitación en el que se encontraban los asuntos cuando fueron planteados en la Oficina de Información, son aspectos que, por la forma en que afectan a los consultantes, hemos considerado de interés para ser destacados en relación con el contenido de las consultas. Como en el año anterior, a lo largo de 2002 y para cada consulta nueva (es decir, excluidas las consultas sobre la marcha de los expedientes de queja), hemos ido recopilando información relativa al momento escogido por las personas afectadas para plantear su problema ante el Defensor del Pueblo, para lo cual establecimos la siguiente clasificación:

tadas para plantear su problema ante el Defensor del Pueblo, para lo cual establecimos la siguiente clasificación:

1. No ha intentado plantear el asunto nunca o lo planteó hace años (39'3%).
2. Ha reclamado en Libro de reclamaciones (por escrito o verbalmente) (20'6%).
3. Se queja contra una fase de un procedimiento en trámite (0'1%).
4. En espera de que se dicte resolución administrativa (16%).
5. En plazo para presentar recurso administrativo (4'2%).
6. Agotada vía administrativa y abierta la vía judicial (3%).
7. Agotada vía judicial por transcurso plazo para recurrir (0'1%).
8. *Sub iudice* (en ejercicio de la función jurisdiccional) (11%).
9. En plazo para presentar recurso en vía jurisdiccional (1'22%).
10. Agotados todos los plazos judiciales y extrajudiciales (3'9%).

Los datos porcentuales vienen referidos a 2.523 consultas, del total de consultas atendidas en las que fue posible obtener dicha información. No están incluidas, por tanto, las 1.752 consultas pertenecientes al grupo *Información y atención ciudadana*, y otras 906 en las que, por diversas razones, no fue posible determinar la fase en que se encontraba el problema.

De acuerdo con esta estadística, la mayoría de los casos que se plantean en la Oficina de Información del Defensor del Pueblo Andaluz, no han sido planteados formalmente ante ninguna entidad pública o privada, que pudiera estudiar su posible solución. A este respecto, las personas afectadas nos explican que desconocían la existencia del organismo público ante el que exponer su petición de información, reclamación y queja, o bien que, conociéndolo, desconfiaban de la eficacia de esa actuación previa.

Sin embargo, resulta cada vez más habitual que los interesados soliciten el Libro de Reclamaciones y Sugerencias para hacer valer su disconformidad ante el organismo público con el que se relacionan, tal y como pudimos comprobar en un 20% de las consultas. La mayoría de las reclamaciones venían referidas a la tardanza en prestación de atención sanitaria y la denegación de determinados servicios sociales.

Volviendo a las materias sobre las que versaron las consultas planteadas en la Oficina de Información, nos vamos a referir a continuación al grupo denominado *Información y atención ciudadana*, donde se recogen 1.752 entrevistas en las que se informó sobre la marcha de los expedientes de queja que estaban siendo tramitados, o sobre el funcionamiento interno de esta Institución. Se incluyen aquí, además, las consultas a tra-

vés de las cuales se canalizan las peticiones ciudadanas para la participación del Defensor del Pueblo Andaluz en charlas, con-

ferencias y entrevistas personales, o para el envío de publicaciones y otros documentos elaborados por esta Institución.

DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS AÑO 2002

MATERIAS	CONSULTAS	PORCENTAJES
<i>Asuntos competencia del Defensor del Pueblo Andaluz</i>		
Agricultura y Pesca	6	0,12%
Cultura y Deporte	7	0,14%
Ayuntamientos y Diputaciones	194	3,74%
Educación	210	4,05%
Fomento, Turismo, Industria y Energía	10	0,19%
Gobernación	44	0,85%
Economía y Hacienda	56	1,08%
Información y Atención Ciudadana	1.752	33,82%
Justicia	310	5,98%
Medio Ambiente	118	2,28%
Menores	144	2,78%
Obras Públicas y Transportes	271	5,23%
Presidencia	15	0,28%
Servicios Sociales	265	5,11%
Salud	230	4,44%
Seguridad Social	42	0,81%
Trabajo	41	0,79%
Otras Materias	52	1,00%
Total	3.767	72,70%
<i>Sin competencia</i>	1.103	21,29%
<i>Otros Comisionados</i>	311	6,00%
Total	1.414	27,29%
TOTAL	5.181	99,99%

3.1 ASUNTOS COMPETENCIA DE OTROS DEFENSORES

Detallamos aquí el grupo de consultas que versaron sobre asuntos cuya investigación precisaría, en su caso, la intervención del Defensor del Pueblo de las Cortes Generales o de algún otro Comisionado Parlamentario, ya que se referían al funcio-

namiento de los organismos públicos dependientes de la Administración del Estado, o de la Administración Pública de otra Comunidad Autónoma.

El número de consultas atendidas asciende a 311, lo que representa el 6% del total, en las cuales se hace referencia a posibles actuaciones defectuosas o se muestra la disconformidad

con las actuaciones de los organismos públicos dependientes de la Administración Central. Las instituciones afectadas por las citadas consultas, fueron las siguientes:

Ministerio de Administraciones Públicas	2
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	1
Ministerio de Asuntos Exteriores	10
Ministerio de Ciencia y Tecnología	1
Ministerio de Defensa	14
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	23
Ministerio de Economía	1
Ministerio de Hacienda	12
Ministerio de Interior	85
Ministerio de Justicia	21
Ministerio de Medio Ambiente	4
Ministerio de Presidencia	1
Ministerio de Sanidad y Consumo	4
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	120
Ministerio de Fomento	6
Cortes Generales	6

Destacamos, de entre todas ellas, las formuladas reiteradamente por ciudadanos extranjeros, procedentes en su mayoría de Sudamérica, solicitando información sobre trámites a realizar para la adquisición de la nacionalidad española, obtención de certificados de nacimiento de antepasados nacidos en Andalucía, dificultades encontradas ante distintos consulados, embajadas y registros civiles para la tramitación de las distintas solicitudes, la tardanza en la tramitación de los distintos procedimientos, la disconformidad por la denegación de visados, permisos de residencia y de agrupación familiar.

Asimismo conviene hacer mención de algunas consultas que giraron en torno a la tardanza o denegación de homologación de estudios, títulos y concesión de becas tramitadas por el Ministerio de Educación y Ciencia.

Al igual que en años anteriores, continuamos recibiendo consultas sobre las acciones a realizar en casos de discrepancia con las resoluciones emitidas por la Seguridad Social y que están relacionadas con los datos sobre periodos de cotización obrantes en la misma, con la valoración de incapacidad que efectúan los tribunales médicos, así como la tardanza, denegación y desacuerdo con las cuantías de las pensiones de viudedad, invalidez y jubilación.

Por último hemos de mencionar en el apartado correspondiente al Ministerio de Defensa, las consultas efectuadas mayoritariamente por mujeres soldados, en las que nos comunicaban las dificultades, de tipo personal o laboral, que venían sufriendo en los cuarteles donde prestaban sus servicios, y nos consultaban otras cuestiones relacionadas con el ámbito competencial de este Ministerio.

A modo de ejemplo citamos, entre otras, la entrevista en la que una mujer soldado, destinada en un cuartel militar de la provincia de Cádiz, manifestaba estar padeciendo acoso laboral tras haberse quedado embarazada; o la consulta efectuada por otra mujer soldado, con destino en un cuartel militar, también de la provincia de Cádiz, la cual estando de baja por enfermedad, recibía frecuentes llamadas telefónicas desde el cuartel en las que se le cuestionaba la veracidad de su enfermedad así como la "falta de valentía" para soportar la dureza de su profesión.

Referidas también a la estancia de mujeres destinadas en centros de carácter militar, aunque ejerciendo funciones civiles, destacan algunas consultas como la de una mujer enfermera en un centro de sanidad militar, a la que no se le permitía participar en un curso de formación por estar en situación de baja por incapacidad laboral transitoria, dándose la circunstancia de que la asistencia al mismo podía ser computado a efectos de méritos en el próximo concurso oposición para consolidación de plaza. También nos consultaba una trabajadora de la limpieza de una residencia militar, a la cual no se le permitía disfrutar vacaciones en el mes de agosto, teniendo conocimiento el jefe de personal que dicho mes coincidía con el cierre del centro donde atendían a su hijo autista, quedando con ello totalmente desatendido.

3.2 ASUNTOS SOBRE LOS QUE NO TENEMOS COMPETENCIA

Como señalábamos anteriormente, bajo este epígrafe agrupamos aquellas entrevistas que giraron en torno a asuntos, cuya posible investigación quedaba al margen del ámbito competencial de esta Institución y de otras figuras similares. El número asciende a 1.103 consultas, lo que representa un 21'29% del total para el año 2002, ligeramente superior a la cifra de años anteriores.

Estas entrevistas se caracterizan por el hecho de que, en el transcurso de las mismas, las personas interesadas son informadas sobre la imposibilidad de que el Defensor del Pueblo Andaluz pudiera investigar los problemas que en cada caso nos exponían, y en consecuencia, fueron orientadas sobre otras posibles vías de actuación para intentar la solución de sus problemas. Hemos de añadir que esta información no siempre es aceptada o entendida por las personas afectadas, especialmente cuando recurren al Defensor del Pueblo como última instancia para intentar la solución de sus problemas.

Para una mejor exposición de este bloque de entrevistas, a continuación presentamos los grupos de materias generales en las que se encuadran atendiendo al contenido de cada una de ellas, donde destacamos el incremento experimentado por las consultas relacionadas con la función jurisdiccional respecto a la cifra ofrecida en el año 2001:

Función jurisdiccional (asuntos sub iudice)	399
Cuestiones de carácter jurídico privado	189
Conflictos entre comerciantes y consumidores	160
Peticiones de ayudas directas (empleo, vivienda)	58
Carentes de pretensión clara y concreta	78
Conflictos con entidades financieras	28
Conflictos entre Abogados y clientes	16
Otros	175
Total	1.103

Los conflictos de los clientes, con sus respectivas entidades financieras, tenían su origen en la disconformidad de los primeros con el trato recibido por parte de los segundos en momentos críticos. Como temas más repetidos destacan la inclusión inmediata del cliente en alguno de los registros de acreedores impagados, sin intentar una negociación o incluso a veces sin comunicárselo a la persona afectada y la diferente interpretación de las cláusulas contractuales en préstamos personales e hipotecarios.

4. ANÁLISIS DE LAS GESTIONES REALIZADAS ANTE ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS

4.1 CON OCASIÓN DE LAS CONSULTAS ATENDIDAS

A lo largo de 2002, se han realizado un total de 48 gestiones desde la Oficina de Información. Como ya hemos expuesto en anteriores informes, estas gestiones se llevan a cabo cuando la información suministrada por las personas durante las entrevistas, no resulta suficiente para que podamos orientarlas sobre las posibilidades de intervención del Defensor del Pueblo Andaluz. En determinadas ocasiones la información es confusa o incompleta, lo que nos lleva a tomar la decisión de contactar con determinadas entidades a las que estas personas se hayan dirigido con anterioridad para completar o aclarar la información y así atenderlas adecuadamente.

En la mayoría de las ocasiones (31) los contactos se mantuvieron con los departamentos de Servicios Sociales municipales de los lugares de residencia de las personas interesadas. Otras veces se contactó con los centros de salud de referencia (4), seguidos de centros de droga, centros penitenciarios, ayuntamientos y centros de la mujer, con cada uno de los cuales hemos realizado a lo largo de 2002, dos gestiones directas. El resto de

las gestiones han tenido por objeto contactar con entidades privadas, asociaciones, etc.

En cuanto a los asuntos sobre los que versan estas actuaciones, destacar que en 13 ocasiones han estado relacionados con problemas del colectivo de personas mayores, seguido de lo que definimos como colectivos desprotegidos (marginados sin hogar, transeúntes...) en 9 ocasiones. El resto de los casos venían referidos a situaciones de emergencia social, necesidades de ayudas económicas, dependencia de drogas y estancia en prisión, entre otros.

Las situaciones personales o familiares en las que podían encontrarse estas personas son muy variadas. Podríamos resumir que las personas que precisaron la realización de gestiones son, en su mayoría, mujeres (29), frente a 19 hombres. Según los datos recabados, 29 personas están solteras, separadas o son viudas, frente a 8 personas que manifestaban estar casadas. Tienen ingresos económicos escasos, están parados, o bien son pensionistas por jubilación o invalidez (32 ocasiones) y un nivel cultural muy bajo.

El análisis de estos datos pone de manifiesto el deterioro de estas personas a la hora de desarrollar las habilidades sociales necesarias para intentar resolver sus problemas, bien por su soledad, su avanzada edad, problemas sanitarios y cronificación de la problemática, fundamentalmente. Así se deduce del alto número de contactos que afirmaron haber establecido con otros organismos públicos sin que se les hubiese comprendido o resuelto sus casos. En este sentido, sólo en 16 ocasiones (del total de 48 gestiones realizadas) manifestaron haberse dirigido directamente al Defensor del Pueblo Andaluz sin antes recurrir a alguna otra entidad.

El principal objetivo que nos marcamos en todas y cada una de estas actuaciones no es otro que el de constituir un puente entre estas personas y el órgano administrativo correspondiente, aportando la visión global que desde el Trabajo social tenemos de las distintas problemáticas, dado que la confusión o la desinformación que mostraban les provocaban, según sus propias manifestaciones, no sólo estados de desesperación y angustia, sino que les dificultaba enormemente el acceso y posterior contacto con el recurso pertinente.

A continuación presentamos algunas consultas cuyo desarrollo precisó la realización de contactos con otras entidades públicas o privadas.

En la consulta **C 02/1558**, la interesada solicitó ayuda económica del Instituto Andaluz de Servicios Sociales para adquirir una escalera móvil para su hijo. La ayuda tardó dos años en llegar y en este tiempo la familia cambió de vivienda. Cuando recibió la ayuda, la utilizaron para adaptar la vivienda que ocupaban, por lo que no podían justificar el gasto para lo que se lo habían concedido. De esta forma, orientamos a la posibilidad de presentar una factura genérica y conectamos con la Trabaja-

dora Social para informarle de la situación y solicitar su intervención en el seguimiento del asunto en la Delegación Provincial de Asuntos Sociales, emitir informe y enviar escrito de queja a nuestra Institución si se creyese necesario con la finalidad de mediar con la Administración.

En la consulta **C 02/3959**, la interesada telefona muy angustiada y afirma que hace 4 años se separó debido a los malos tratos que le provocaba su marido. Desde entonces éste, que no aceptó bien la decisión aunque sí firmó el convenio regulador, no ha parado de amenazarla, ha tenido dos intentos de asesinato, hechos que han sido puestos en conocimiento de las fuerzas de seguridad. Existen varias denuncias y se han abierto diligencias judiciales, mientras que desde el Centro de la Mujer de su municipio la están asistiendo jurídicamente.

En el mes de agosto presentaron denuncia por maltrato contra el ex marido ya que los hijos, después de pasar las vacaciones con él, aparecieron con quemaduras de cigarrillo en partes de su cuerpo. Junto a la denuncia solicitaron la medida de alejamiento, pero en el momento de realizar su consulta el Juzgado no se había pronunciado. En consecuencia, tras contactar con el Centro de la Mujer del municipio en cuestión, la asesora jurídica nos confirmó esta información y la amplió con las actuaciones que se habían iniciado desde el Departamento de Servicios Sociales del municipio residencia del padre. por el posible abuso que estuvieran sufriendo los menores. Finalmente, la interesada nos remitió escrito de queja, el cual se encuentra en trámite en la actualidad.

En la consulta **C 02/2173**, la interesada manifiesta que vive en Sevilla con una de sus hijas que es alcohólica. La convivencia es casi imposible porque la amenaza continuamente y no la deja vivir. Duerme en una habitación con cerrojo por temor a sus malos tratos. La ha denunciado en varias ocasiones, pero no se han adoptado medidas de protección alguna. Tiene más hijos, aunque ninguno se hace cargo de ella. Hace un mes habló con una trabajadora social y manifiesta que le dijo que había solicitado su ingreso en una residencia. Se muestra muy triste y desesperada. Manifiesta no poder soportar más la situación.

De esta forma, decidimos conectar con la Trabajadora Social del Centro de Día en su barrio de residencia, al objeto de aclarar la situación de la interesada e interesarnos por el estado de tramitación de su solicitud de residencia. Esta profesional nos informó que conocía la situación y que hacía aproximadamente un mes había tramitado una solicitud con propuesta de urgencia, que actualmente estaría en la Delegación provincial de Asuntos Sociales. Conectamos con la responsable de los ingresos en residencia, de la citada Delegación provincial, para interesarnos por su solicitud. Esta profesional nos indicó que había remitido toda la documentación a los servicios centrales de la Consejería, por la vía de urgencia.

Por último, informamos del resultado de nuestra gestión a la interesada, y de la necesidad de que conectara con el centro de día o bien con nuestra Oficina de Información ante cualquier dificultad grave que encontrara en este problema.

En la consulta **C 02/3858** el interesado manifiesta que conoce a una señora de 92 años que vive sola hace mucho tiempo porque sus familiares viven lejos y no se hacen cargo de ella. Padece demencia senil y dolencias cardíacas encontrándose actualmente en el Hospital de los Morales, y la persona que nos consultaba se preguntaba por la medida que se adoptaría una vez le diesen el alta, ya que no tenía a nadie que le cuidase. Manifiesta desconocer los trámites que se pudieran seguir desde Servicios Sociales.

Dada la gravedad de la situación y la confusión de algunos datos ofrecidos por el interesado, decidimos contactar con el Departamento de Servicios Sociales de la Zona Centro, al objeto de aclarar la situación de la afectada. Nos informan que la señora se ha beneficiado de diversas prestaciones sociales, pero ha sufrido un gran deterioro y su situación actual de dependencia ha provocado que se decidiera iniciar un procedimiento de incapacitación para ingresarla en una residencia de mayores, adecuada a sus necesidades. Esta profesional manifiesta que no conocía al interesado y que estaba a su disposición para informarle sobre cualquier actuación.

Por último, le comunicamos al interesado el resultado de nuestra gestión y éste manifestó que se pondría en contacto con la Trabajadora social del departamento de Servicios Sociales para interesarse personalmente por el asunto.

En la consulta **C 02/3653**, el interesado solicitaba la intervención de nuestra Institución ante la situación de una persona mayor, que una compañera médico había conocido en una visita domiciliaria. La doctora manifestó que acudió a la casa del afectado por un aviso de una señora que es vecina de éste. Nos describe que el señor, de unos 80 años, estaba solo, desnudo, en estado caterético, encima de sus heces y vómitos. Expone que ante esta situación y teniendo en cuenta que eran las tres y media de la tarde de un viernes, decide acudir a la policía local y al juzgado donde manifiestan no poder intervenir por no existir resolución de incapacidad sobre el afectado. La doctora nos muestra su asombro ante estos hechos y expone que desconoce qué acciones debe emprender al respecto.

Dada la gravedad de la situación descrita y ante la imposibilidad de contactar con los servicios sociales municipales, por ser un viernes por la tarde, se sugirió a esta profesional sobre la posibilidad de que elaborase un informe de ingreso del afectado en el hospital Virgen del Rocío, como forma de garantizarle una atención inmediata durante el fin de semana y poder continuar con las gestiones pertinentes pasado el fin de semana. Tras las gestiones llevadas a cabo por esta doctora, y por personal de esta Institución, se materializó el ingreso del afectado en el Hospital.

No obstante lo anterior, pasado el fin de semana, contactamos con la Unidad de Trabajo Social del Hospital General de Virgen del Rocío, desde donde se nos informó que el paciente había obtenido el alta hospitalaria al día siguiente de su ingreso, por lo que no habían podido realizar ninguna intervención social al respecto. Por este motivo decidimos contactar con la Unidad de Trabajo Social de Nervión San Pablo, del Ayuntamiento de Sevilla, donde nos comunicaron que acababan de tener conocimiento de la situación por la visita recibida de dos sobrinos del interesado que demandaban el ingreso en residencia del mismo. Le comunicamos el contenido de nuestras gestiones y realizaron una visita domiciliaria ese mismo día y gestionaron el ingreso involuntario del interesado en una residencia de mayores del municipio de El Viso del Alcor, mientras se tramitaba una plaza en una residencia pública de la Junta de Andalucía.

La consulta finalizó con la apertura de una queja de oficio en relación a la existencia de los dispositivos de urgencia desde salud y desde servicios sociales para atender situaciones semejantes.

4.2 CON OCASIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA

A lo largo del año 2002, la Oficina de Información ha participado en la tramitación de un total de 53 expedientes de queja, mediante la intervención de las Trabajadoras Sociales en alguna de las fases de tramitación de los escritos de queja, a petición de las siguientes Áreas de esta Institución:

Área de Salud y Servicios Sociales	16
Área de Justicia	14
Área de Obras Públicas y Transportes	10
Área de Educación	7
Área de Administración Local y medio ambiente	3
Área de Información e Igualdad	3

El momento elegido por el Área para solicitar la colaboración de las Trabajadoras sociales, varía en función de la fase de estudio en que se encuentra la queja. En la mayoría de las ocasiones (18) el momento elegido por el Área para solicitar nuestra colaboración coincidió con el inicio de la tramitación de la misma, y tuvieron por objeto ampliar y/o completar la información que los interesados exponen en sus escritos. Aunque el fin que se persigue con este tipo de gestiones está enfocada a elaborar la propuesta de admisión o no a trámite de los escritos, en alguna ocasión esta misma información se recaba para aclarar la pretensión de las personas reclamantes ante nuestra Institución.

Los demás casos se refieren a gestiones realizadas en un momento posterior a la admisión a trámite, y el objeto de nuestra intervención ha tenido que ver con la actualización de de-

terminados datos sobre la situación del problema planteado para proponer la reapertura de la queja, o bien el cierre del expediente porque el asunto se encontraba en vías de solución.

Además de estas actuaciones, todas ellas relacionadas de forma directa con el expediente de queja, también se ha requerido nuestra intervención para interesarnos por la tramitación de algunos procedimientos que afectaban, de forma indirecta, a la cuestión planteada en el escrito de queja. Entre otros casos, el estado de tramitación de alguna solicitud de ayuda económica, una solicitud de ingreso en residencia de mayores, etc.

Estas gestiones se caracterizan por la variada temática de las problemáticas en ellas planteadas, las cuales tienen como protagonista la situación social, económica o familiar de la persona interesada en el expediente.

Destacan principalmente, los problemas de personas que plantean necesidad de atención social urgente (13), entendiendo por tal a personas que viven solas y son mayores, e incluso a ciudadanos que plantean falta de medios económicos para cubrir necesidades mínimas. También resaltamos los problemas relacionados con la necesidad de vivienda (10) donde se planteaba igualmente la falta de recursos económicos para hacer frente al pago de vivienda o por deudas contraídas que afectaban a la propiedad de las mismas. Por otro lado, se plantearon problemas relacionados con salud (7), con menores en situación de riesgo (7) y problemas procedentes de centros penitenciarios (8) así como asuntos de carácter jurídico privado (5). Por último otro de los asuntos tratados en las gestiones han sido los relacionados con distintas competencias municipales como el pago del suministro de agua, actuaciones de la policía municipal o sanidad municipal (3).

Nos ocupamos a continuación de los organismos públicos con los que nos hemos relacionado con ocasión de estas gestiones. Las 53 gestiones se han realizado con organismos relacionados con el expediente de queja, fundamentalmente Servicios sociales comunitarios por tratarse en su mayoría de personas que han planteado situaciones de necesidad en las que se preveía la posible intervención de este departamento municipal. En dos ocasiones se contactó con alguna Delegación provincial de la Consejería de Asuntos Sociales, al objeto de conocer el estado de tramitación de alguna prestación social. Sin embargo, ha habido casos en los que nos hemos puesto directamente en contacto con la persona interesada, a petición del Área responsable del expediente:

Servicios Sociales Comunitarios	133
Servicios Sanitarios	6
Centros Penitenciarios	6
Otros (Asociaciones, etc.)	8

Destacar que los contactos con estas entidades han sido totalmente satisfactorios mostrando los profesionales una gran

colaboración con nuestra institución y ofreciéndonos la información requerida, que en la mayoría de las ocasiones ha sido tomada en cuenta por las diversas Áreas de esta Institución para impulsar la tramitación de los diferentes expedientes de queja.

A continuación presentamos, de forma más detallada, la incidencia que tuvieron los resultados de estas gestiones sobre las distintas fases del procedimiento de tramitación de los correspondientes expedientes de queja.

Admisión a trámite del escrito	11
No admisión (por no irregularidad)	7
Cierre expediente (en vía de solución)	7
Cierre expediente (y derivados a servicios sociales)	7
Cierre expediente (por no irregularidad)	7
Otros (reapertura de queja...)	14

A continuación, hacemos referencia al contenido de algunas de las gestiones más significativas realizadas a lo largo de 2002.

Desde el Área de Salud y Servicios Sociales solicitaron nuestra colaboración en relación a la **queja 00/1569**. En ese momento la queja estaba cerrada. Tras contactar con Servicios Sociales pudimos comprobar que las circunstancias personales y familiares del interesado habían cambiado y que no todas eran conocidas por ese departamento, además del hecho de que algunas de las medidas adoptadas habían fracasado.

En consecuencia, propusimos al Área la reapertura de la queja y que nuestra intervención se enfocara a insistir ante la Consejería de Asuntos Sociales para que se adoptaran aquellas actuaciones administrativas pendientes de resolución, como eran la necesidad de ingreso en un centro de personas con discapacidad del hijo del interesado y el estudio de las ayudas que permitieran aliviar la carga que pesaba sobre el resto de los miembros de la familia, todo esto avalado por los informes de salud mental que así también lo recomendaban.

Otra actuación fue instada desde el Departamento de Menores, para que contactáramos telefónicamente con el Centro de Servicios sociales de la zona centro de Andújar (Jaén), con el objeto de obtener información sobre la situación social de la menor referida en el escrito de **queja 01/4412**, sobre todo en lo relativo a valorar el efecto de una posible enfermedad mental de la madre en el rendimiento escolar de la niña.

Nos confirmaron la existencia de patología psiquiátrica de la madre y también la inclusión de la menor en un programa de absentismo escolar, así como el papel que venía desempeñando la abuela como cuidadora de la niña.

De esta forma, entendimos que la problemática de salud mental de la madre podría estar influyendo negativamente en la vida de su hija. Por todo ello, sugerimos admitir a trámite esta queja ante el Servicio de Atención al Niño para esclarecer el

contenido de las actuaciones llevadas a cabo para la atención de esta menor.

Otro departamento de esta Institución, el Área de Salud, nos solicitó llevar a cabo una gestión con el objeto de conseguir información, con vistas a la admisión a trámite, sobre si la interesada en la **queja 02/1257** había acudido previamente a los organismos competentes.

De esta forma, contactamos con los Servicios Sociales, donde nos confirmaron los antecedentes del caso y afirmaron desconocer la enfermedad mental de la interesada. También contactamos con el Departamento de Vivienda, donde nos confirmaron la enfermedad mental y nos comunicaron las actuaciones realizadas sobre su problema de vivienda. Por último, nos dirigimos al departamento de Salud mental donde ya nos informaron sobre la enfermedad mental y las ayudas concedidas, al tiempo también apuntaban a la falta de colaboración de la interesada.

De esta forma, entendimos que la situación de marginalidad se podría haber cronificado, aunque la interesada conocía perfectamente los recursos sociales disponibles. En este sentido, en nuestra valoración del caso se proponía remitirla nuevamente a su centro de servicios sociales o bien al equipo de salud mental, indicándole la necesidad de que colaborase con los organismos públicos a los que acudía a solicitar ayuda, como única vía para canalizar la posible solución de sus problemas.

5. ESPECIAL REFERENCIA A CONSULTAS RELATIVAS A CUESTIONES DE CARÁCTER JURÍDICO PRIVADO

5.1 PERFIL DE LA POBLACIÓN AFECTADA

A continuación presentamos los datos disponibles sobre el número de personas atendidas, desde la perspectiva ofrecida por su situación personal. Para ello atenderemos, además de los datos de carácter personal, a las impresiones y manifestaciones recogidas a lo largo de las entrevistas. En esta ocasión recogemos 190 entrevistas relacionadas con temas derivados de relaciones jurídico-privadas, que representan el 3'66% del total de las 5.181 consultas atendidas a lo largo de 2002.

Hemos de resaltar que, en cuanto al sexo, la mayoría de las personas consultantes son mujeres; respecto a su estado civil destacan las personas casadas; su nivel cultural se sitúa en el de estudios elementales, y manifestaron encontrarse laboralmente en activo.

Las consultas sobre situaciones de carácter jurídico-privadas han sido planteadas desde las ocho provincias andaluzas en la siguiente proporción: Sevilla 123, Málaga 15, Cádiz 15, Granada 9, Huelva 8, Córdoba 8, Jaén 6 y Almería 6 consultas.

* TOTAL ENTREVISTAS			
Telefónicas	Personales	Escritas	TOTAL
115	65	10	190

*** PERFIL DEL CONSULTANTE**

I) SEXO					
Mujeres		Hombres			TOTAL
113		77			190
II) ESTADO CIVIL					
Solteros	Casados	Viudos	Separados	Sin especificar	TOTAL
24	73	13	5	75	190
III) NIVEL DE ESTUDIOS					
Sin estudios	Estudios elementales	Bachiller Superior o equivalente	Universitarios	Sin especificar	TOTAL
7	33	12	5	133	190
IV) NIVEL ECONÓMICO					
Bajo	Medio	Alto	Sin especificar		TOTAL
12	42	0	136		190
V) SITUACIÓN LABORAL					
Activo	Desemp.	Jubilación	Sin especificar		TOTAL
70	11	19	90		190

5.2 ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA

Las 190 consultas relacionadas con problemas, cuyo asunto de fondo venía referido al ámbito jurídico-privado, las hemos agrupado en varios bloques temáticos, para una primera visión general del tema que nos ocupa. La clasificación queda como sigue:

- Conflictos entre vecinos (desacuerdos en relación con la comunidad, problemas de relación): 32 consultas.
- Conflictos de índole familiar (conflictos matrimoniales, conflictos entre padres e hijos, herencias, búsqueda, etc.): 40 consultas.
- Conflictos relacionados con la vivienda (alquiler, deterioros en la construcción, compra-venta, impagos, etc.): 56 consultas.
- Conflictos laborales (falta de contrato, falta de pago, insolvencia empresa, derecho de huelga): 21 consultas.
- Conflictos relacionados con empresas dentro de un contrato de compra-venta (academia de enseñanza, línea de teléfono, almacenes, sillas Semana Santa): 14 consultas.
- Conflictos con otros particulares (amenazas, agresiones, lesiones, fraude, animales domésticos): 10 consultas.
- Conflictos relacionados con entidades financieras (Bancos, seguros): 9 consultas.
- Conflictos relacionados con el ejercicio de actividades profesionales (médicos, notarios, graduado social): 9 consultas.

5.2.1 ORIGEN DEL PROBLEMA

La mayoría de los casos planteados en relación con materias de carácter jurídico-privado venían referidas a conflictos relacionados, de alguna manera, con la vivienda. En todos ellos, el consultante acudía a esta Institución ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo con la persona que, según su criterio, le ocasionaba el problema. Las situaciones más habituales son aquellas en las que el inquilino llevaba demandando un tiempo considerable el arreglo de la vivienda, la cual ocupaba sin que se hubiese llegado a un acuerdo entre las partes. Son habituales también, los casos de demora en la resolución de conflictos relacionados con deficiencias en la construcción, en caso de viviendas de renta libre.

Por otra parte, en relación con los conflictos de tipo familiar, estas personas han planteado sus problemas cuando, de alguna manera, su situación se ha cronificado y se encuentran en un momento en el que requieren una orientación o intervención para optar por una vía de resolución de dicho conflicto.

En cuanto a los conflictos entre vecinos, que es otra de las problemáticas frecuentemente consultadas en nuestra Oficina de Información, observamos dos problemas fundamentales: las relaciones personales conflictivas, normalmente por molestias originadas por ruidos, frente a otros asuntos que tienen su ori-

gen en la disconformidad con decisiones adoptadas por las respectivas comunidad de vecinos.

Mención aparte merecen las consultas en las que se plantearon problemas, cuya solución se ha de canalizar a través de la vía jurisdiccional. Como característica común, en todas ellas las personas consultantes confundían la naturaleza y funciones de esta Institución, así como sus límites en materia jurisdiccional. Su confusión o desinformación les llevaba a pensar, por un lado, que el Defensor del Pueblo Andaluz podría adoptar resoluciones ejecutivas y vinculantes para las partes implicadas en el problema; por otro lado, creían posible que desde esta Institución se instase, en su nombre, el ejercicio de acciones judiciales en defensa de sus intereses.

En otras ocasiones la petición que han efectuado ante esta Oficina de Información ha sido una simple información o valoración previa; ya que nos han manifestado que el recurrir a la vía judicial para resolver su conflicto, es complicado, lento y costoso, dada la característica del asunto planteado, normalmente de escasa consideración para acudir a los Tribunales.

Informar sobre la falta de competencia del Defensor del Pueblo Andaluz en estos casos, suele provocar cierta disconformidad entre los consultantes, quienes llegan a manifestar que, a su entender, esta Institución debería de estar al corriente de estos problemas y poder intervenir en su solución, por lo que se muestran decepcionados, sorprendidos e incluso molestos ante nuestra imposibilidad de intervención.

Respecto a las manifestaciones personales, buena parte de los usuarios manifiesta su desorientación, reflejada, en muchas ocasiones, en su forma de expresión confusa o atropellada. Se centran de forma exclusiva en su situación personal, dificultando la labor de orientación de las profesionales y dificultando la comunicación.

También hemos observado situaciones en las que las personas acuden a la Oficina en un estado de angustia considerable. Suelen estar muy afectados por el problema que padecen y rompen a llorar durante la entrevista. La mayoría de estos casos tienen por protagonistas a personas de edad avanzada, personas que se encuentran desorientadas y sufren un grado importante de incomunicación y soledad, debido a sus escasas habilidades sociales y culturales, para desenvolverse con normalidad en las gestiones más simples que impone la vida cotidiana.

Otro grupo de personas que demandaron nuestro asesoramiento se mostraban desconfiadas y temerosas, negándose a facilitarnos sus datos personales por miedo a posibles consecuencias negativas o perjudiciales.

5.2.2 MOMENTO ESCOGIDO PARA ACUDIR AL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ

Hemos podido comprobar que, la mayoría de las consultas se plantearon ante la Oficina de Información en el primer mo-

mento en que le surge el problema, antes incluso de solicitar información en una entidad que resultase más idónea, y sin llevar a cabo ninguna actuación previa.

Otras personas acuden al Defensor una vez realizadas varias gestiones sobre el asunto objeto de consulta, y esperando por parte de esta oficina, una aclaración sobre el tema que les ocupa o incluso nuestra opinión sobre si, las actuaciones realizadas hasta ese momento, son las indicadas. El tema que más consultas de este tipo provocó, fue el de los conflictos entre familiares.

Para finalizar este apartado, destacamos a los consultantes que acudieron a esta Institución como última instancia, antes de decidirse por contratar o solicitar la intervención de un profesional, o a aquellos otros que plantearon el asunto una vez que éste había alcanzado su momento más complicado. Estas consultas se caracterizan porque la persona afectada sufre un mayor grado de desesperación o porque la conflictividad con un tercero llega a ser de considerable importancia.

5.2.3 GESTIONES REALIZADAS ANTES DE ACUDIR A ESTA INSTITUCIÓN

En relación con las actuaciones previas llevadas a cabo por los consultantes, hemos podido comprobar cómo, en asuntos de carácter jurídico privado, la gran mayoría de las personas afectadas no emprenden ningún tipo de acción antes de ponerse en contacto con esta Institución. Como vimos anteriormente, acuden en el primer momento en que surge el conflicto.

Existe otro grupo de personas que solicitan nuestro asesoramiento o intervención una vez que han obtenido una primera respuesta de la entidad o particular implicado en el asunto.

Por último, encontramos una minoría de reclamantes que, antes de acudir al Defensor del Pueblo Andaluz, habían iniciado otras actuaciones, entre las que destacan: presentación de denuncias en la comisaría de policía, consultar el caso con algún abogado, recopilación de diversos documentos relacionados con la situación problemática etc.

5.2.4 RESULTADO DE CADA UNA DE LAS ENTREVISTAS

Todas las consultas que hemos analizado en este epígrafe finalizaron con el resultado de informadas, puesto que el fondo del asunto se refería a cuestiones que el Defensor del Pueblo Andaluz no podría haber investigado si las personas hubieran presentado queja. Así pues, en todos estos casos orientamos a los afectados sobre las vías que pudieran resultar más idóneas, para canalizar la solución de sus problemas. Las más reiteradas, aquellas en las que recomendábamos que consultaran el caso con los profesionales del derecho o con asociaciones de autoayuda, especialmente para el caso de los conflictos entre vecinos.

ANEXO:
DATOS ESTADÍSTICOS

I. DISTRIBUCIÓN POR MATERIAS

1. Quejas Iniciadas en el año 2002

Áreas de Actuación	Inst. de parte	Oficio	Totales	En trámite	Concluido	No admitidas	Remitidas
Agricultura y Pesca	25		25	8	12	4	1
Cultura y Deporte	28	4	32	13	9	10	
Ayuntamientos y Diputaciones	437	10	447	232	112	96	7
Educación	469	20	489	225	147	102	15
Fomento, Turismo, Industria, Energía,	22		22	11	3	7	1
Gobernación	142	5	147	40	29	46	32
Economía y Hacienda	183		183	62	32	64	25
Información y Atención Ciudadana	1		1			1	
Justicia	985	40	1.025	229	403	305	88
Medio Ambiente	670	11	681	101	519	46	15
Menores	121	18	139	78	28	31	2
Obras Públicas y Transportes	588	23	611	256	141	164	50
Presidencia y Relac. con Parlamento	16	2	18	12		6	
Seguridad Social	80		80	18	5	49	8
Servicios Sociales	220	9	229	113	48	59	9
Salud	618	14	632	239	100	285	8
Trabajo	68	2	70	19	10	34	7
TOTALES	4.673	158	4.831	1.656	1.598	1.309	268

2. Quejas iniciadas en años anteriores

Áreas de Actuación	Abiertas	Reabierta	Totales	En trámite	Concluido	No admitidas	Remitidas
Agricultura y Pesca	8	1	9	3	5	1	
Cultura y Deporte	19	1	20	7	9	4	
Ayuntamientos y Diputaciones	135	6	141	22	114	4	1
Educación	227	4	231	26	180	19	6
Fomento, Turismo, Industria, Energía	14	1	15	9	6		
Gobernación	23		23	3	16	2	2
Economía y Hacienda	72		72	16	43	12	1
Información y Atención Ciudadana	2		2		2		
Justicia	167	7	174	13	117	38	6
Medio Ambiente	134	6	140	29	105	6	
Menores	75	4	79	44	25	9	1
Obras Públicas y Transportes	843	7	850	488	342	19	1
Presidencia y Relac. con Parlamento	7		7		5		2
Seguridad Social	4		4		2	1	1
Servicios Sociales	127		127	56	58	12	1
Salud	447	8	455	211	222	22	
Trabajo	24		24		17	6	1
TOTALES	2.328	45	2.373	927	1.268	155	23

II. RESUMEN DE GESTIÓN DE LAS QUEJAS (2002)

	Año en curso	Años Anteriores	TOTAL	Porcentaje
Admitidas a trámite	3.254	2.195	5.449	75,63%
Estima razón reclamante	478	793	1.271	17,64%
<i>Admón. acepta</i>	403	620	1.023	14,20%
FAAP Admón. acepta pretensión	129	217	346	4,80%
FAAR Admón. acepta resolución	11	156	167	2,31%
FAAS Admón. acepta silencio	44	22	66	0,91%
FAVS En vías de solución	219	225	444	6,16%
<i>Admón. no acepta</i>	17	75	92	1,27%
FI15 Artículo 15	16	6	22	0,30%
FI18 Artículo 18		5	5	0,06%
FI29 Artículo 29	1	61	62	0,86%
FIES Informe Especial		3	3	0,04%
<i>Discrepancia Técnica</i>		13	13	0,18%
<i>Resolución pendiente de respuesta</i>	58	85	143	1,98%
Desestima reclamación	417	390	807	11,20%
FRNI No existe irregularidad	413	387	800	11,10%
FRRM Rechazada Resolución de Mediación	1		1	0,01%
FRSR Sin recurrir a la Admón.	3	3	6	0,08%
Otras causas	2.359	1.012	3.371	46,79%
<i>Por causas subjetivas</i>	26	34	60	0,83%
FRDS Desiste	24	33	57	0,79%
FRDU Duplicidad	2	1	3	0,04%
<i>Causas objetivas, con asesoramiento al interesado</i>	735	136	871	12,09%
FRJP Jurídico-Privada		2	2	0,02%
FRPM Rechazada Petición de Mediación		2	2	0,02%
FRSC Sin competencia	3	3	6	0,08%
FRSI Sub iudice	35	21	56	0,77%
FRTT Finalizada, tema tratado	697	108	805	11,17%
<i>Pendientes de cierre</i>	1.598	842	2.440	33,87%
No admitidas	1.309	155	1.464	20,32%
<i>Por causas subjetivas</i>	309	56	365	5,06%
FNAN Anónima	25		25	0,34%
FNAS Sin dirección/domicilio	8		8	0,11%
FNCD No completa datos	173	42	215	2,98%
FNDS Desiste	57	8	65	0,90%
FNDU Duplicidad	9	1	10	0,13%
FNRA No ratifica	29	4	33	0,45%
FNSL Sin interés legítimo	8	1	9	0,12%
<i>Causas objetivas, con asesoramiento al interesado</i>	1.000	99	1.099	15,25%
FNEI No existe irregularidad	420	44	464	6,44%
FNJP Jurídico-Privada	77	8	85	1,17%
FNMA Más de un año	14		14	0,19%
FNPT Perjuicios a terceros	1		1	0,01%
FNSC Sin competencia	172	15	187	2,59%
FNSI Sub iudice	100	12	112	1,55%
FNSP Sin pretensión	58	1	59	0,81%
FNSR Sin recurrir a la Admón.	86	6	92	1,27%
FNTT Finalizada, tema tratado	72	13	85	1,17%
Remitidas a otros comisionados	268	23	291	4,03%
FCRD Remitida a otros Defensores	11		11	0,15%
FCRE Remitida DPE	257	23	280	3,88%
SUMA TOTAL	4.831	2.373	7.204	

III. CAUSAS DE CIERRE DE LAS QUEJAS (2002)

Causa de Cierre	Año en curso	Años anteriores	TOTAL	Porcentaje
– Administración acepta –	403	620	1.023	22,13%
FAAP Admón. acepta pretensión	129	217	346	7,48%
FAAR Admón. acepta resolución	11	156	167	3,61%
FAAS Admón. acepta silencio	44	22	66	1,42%
FAVS En vías de solución	219	225	444	9,60%
– Colaboración otro Defensor –	268	23	291	6,29%
FCRD Remitida a otros Defensores	11		11	0,23%
FCRE Remitida DPE	257	23	280	6,05%
– Inclusión en informe anual –	17	75	92	1,99%
FI15 Artículo 15	16	6	22	0,47%
FI18 Artículo 18		5	5	0,10%
FI29 Artículo 29	1	61	62	1,34%
FIES Informe Especial		3	3	0,06%
– No admitidas a trámite –	1.309	155	1.464	31,68%
FNAN Anónima	25		25	0,54%
FNAS Sin dirección/domicilio	8		8	0,17%
FNCD No completa datos	173	42	215	4,65%
FNDS Desiste	57	8	65	1,40%
FNDU Duplicidad	9	1	10	0,21%
FNEI No existe irregularidad	420	44	464	10,04%
FNJP Jurídico-Privada	77	8	85	1,83%
FNMA Más de un año	14		14	0,30%
FNPT Perjuicios a terceros	1		1	0,02%
FNRA No ratifica	29	4	33	0,71%
FNSC Sin competencia	172	15	187	4,04%
FNSI Sub iudice	100	12	112	2,42%
FNSL Sin interés legítimo	8	1	9	0,19%
FNSP Sin pretensión	58	1	59	1,27%
FNSR Sin recurrir a la Admón.	86	6	92	1,99%
FNTT Finalizada, tema tratado	72	13	85	1,83%
– Finalizadas tras tramitación –	1.178	573	1.751	37,89%
FRDS Desiste	24	33	57	1,23%
FRDT Discrepancia Técnica		13	13	0,28%
FRDU Duplicidad	2	1	3	0,06%
FRJP Jurídico-Privada		2	2	0,04%
FRNI No existe irregularidad	413	387	800	17,31%
FRPM Rechazada Petición de Mediación		2	2	0,04%
FRRM Rechazada Resolución de Mediación	1		1	0,02%
FRSC Sin competencia	3	3	6	0,12%
FRSI Sub iudice	35	21	56	1,21%
FRSR Sin recurrir a la Admón.	3	3	6	0,12%
FRTT Finalizada, tema tratado	697	108	805	17,42%
SUMA TOTAL	3.175	1.446	4.621	

IX. PROCEDENCIA DE LAS QUEJAS POR MUNICIPIOS (2002)

Población	Quejas	Firmantes
Adra	6	6
Albox	6	6
Almería	125	202
Antas	1	10
Armuña de Almanzora	2	2
Benahadux	1	1
Berja	3	3
Cantoria	3	3
Carboneras	1	1
Cuevas del Almanzora	4	4
El Ejido	15	15
Fines	2	2
Fondón	1	1
Gádor	2	2
Garrucha	1	1
Huércal de Almería	2	2
Huércal-Overa	3	3
Lubrín	2	2
Macael	16	16
Mojácar	1	1
Mojonera	1	1
Níjar	11	11
Olula del Río	7	8
Oria	4	4
Partaloa	2	2
Pechina	3	3
Pulpí	2	2
Rágol	1	1
Roquetas de Mar	14	14
Serón	2	2
Tabernas	1	2
Tíjola	2	2
Vélez Blanco	1	1
Vera	3	4
Vícar	5	5
Zurgena	1	1
Total Almería	257	346
Alcalá de los Gazules	2	2
Alcalá del Valle	4	4
Algar	2	2
Algeciras	93	96
Arcos de la Frontera	36	36
Barbate	7	7
Benaocaz	1	1
Bornos	2	2
Cádiz	76	1.015

Población	Quejas	Firmantes
Castellar de la Frontera	2	2
Conil de la Frontera	3	3
Chiclana de la Frontera	20	20
Chipiona	14	15
El Bosque	1	1
El Puerto de Santa María	68	76
Jerez de la Frontera	84	106
Jimena de la Frontera	6	6
La Línea de la Concepción	45	46
Los Barrios	16	16
Medina Sidonia	10	11
Olvera	2	2
Paterna de Rivera	1	1
Prado del Rey	2	2
Puerto Real	18	19
Puerto Serrano	1	1
Rota	10	10
San Fernando	28	28
San José del Valle	6	6
San Roque	14	2.113
Sanlúcar de Barrameda	17	17
Tarifa	19	20
Trebujena	6	6
Ubrique	7	8
Vejer de la Frontera	3	3
Villamartín	5	5
Zahara de la Sierra	1	1
Total Cádiz	632	3.709
Aguilar de la Frontera	1	114
Alcaracejos	1	1
Baena	7	7
Bélmez	2	2
Benamejí	1	1
Blázquez	1	1
Bujalance	1	1
Cabra	10	10
Córdoba	178	195
Doña Mencía	2	2
Dos Torres	1	1
El Carpio	1	1
Encinas Reales	1	1
Espejo	1	1
Fernán Núñez	1	1
Fuente Obejuna	1	1
Fuente Palmera	1	1
Hinojosa del Duque	2	2
Iznájar	3	3
La Carlota	1	1

Población	Quejas	Firmantes
La Granjuela	1	1
La Rambla	3	3
Lucena	10	10
Luque	1	1
Montalbán de Córdoba	1	1
Montemayor	2	2
Montilla	7	7
Montoro	3	3
Moriles	3	3
Obejo	1	1
Palma del Río	6	6
Peñarroya-Pueblonuevo	5	5
Posadas	2	2
Pozoblanco	7	7
Priego de Córdoba	8	9
Puente Genil	12	16
Rute	2	2
Santaella	4	4
Torrecampo	1	1
Valenzuela	1	1
Villa del Río	1	1
Villafranca de Córdoba	1	1
Villaharta	1	1
Villanueva de Córdoba	10	3.515
Villanueva del Duque	1	1
Villaralto	1	1
Total Córdoba	312	3.952
Alamedilla	1	1
Albolote	19	19
Albuñol	2	2
Aldeire	1	1
Alhama de Granada	1	1
Alhendín	1	1
Almuñécar	15	18
Armillá	3	3
Atarfe	3	3
Baza	8	9
Benalúa	1	1
Benamaurel	1	1
Busquístar	1	1
Cájar	2	2
Castril de la Peña	1	1
Cenes de la Vega	1	1
Cijuela	1	1
Cogollos de la Vega	1	1
Cortes de Baza	2	2
Cortes y Graena	1	1
Cúllar Baza	3	3

Población	Quejas	Firmantes
Cúllar Vega	3	3
Chauchina	1	1
Chimeneas	3	3
Churriana de la Vega	1	1
Dílar	1	1
Fuente Vaqueros	2	2
Gójar	3	3
Granada	158	248
Guadix	9	9
Güéjar Sierra	2	2
Huélago	2	2
Huéneja	1	1
Huéscar	5	5
Huétor Santillán	2	8
Illora	1	1
La Peza	1	1
La Taha	1	1
La Zubia	2	2
Láchar	1	1
Lanjarón	2	2
Las Gabias	3	3
Loja	5	5
Maracena	5	5
Marchal de Guadix	1	6
Moclín	2	2
Monachil	1	1
Motril	15	214
Ogíjares	6	6
Órgiva	1	1
Otívar	1	1
Otura	2	2
Padul	3	3
Peligros	5	11
Pinos Genil	1	1
Pinos Puente	3	3
Píñar	1	1
Puebla Don Fadrique	1	1
Pulianas	1	1
Rubite	2	2
Salobreña	2	2
Santa fe	6	7
Sierra Nevada	2	2
Sorvilán	5	5
Turón	3	3
Ugíjar	5	5
Vélez de Benaudalla	1	1
Total Granada	353	664

Población	Quejas	Firmantes
Aljaraque	9	9
Almonaster La Real	2	2
Almonte	6	6
Alosno	1	1
Aracena	6	6
Arroyomolinos de León	1	1
Ayamonte	6	6
Bollullos del Condado	21	21
Bonares	2	2
Calañas	6	6
Campofrío	1	1
Cartaya	3	3
Cortegana	2	2
Cumbres mayores	7	9
Chucena	2	2
El Campillo	1	1
Gibraleón	3	3
Higuera de la Sierra	1	1
Huelva	121	130
Isla Cristina	11	11
La Palma del Condado	4	4
Lepe	10	11
Minas de Riotinto	5	5
Moguer	4	4
Nerva	4	4
Niebla	1	1
Palos de la Frontera	1	1
Puebla de Guzmán	3	3
Punta Umbría	4	4
Rociana del Condado	4	5
Rosal de la Frontera	1	1
San Bartolomé de la Torre	2	2
San Juan del Puerto	24	32
Santa Ana la Real	2	3
Trigueros	3	3
Valverde del Camino	2	2
Villalba del Alcor	1	2
Villanueva de los Castillejos	1	1
Villarrasa	1	1
Zalamea la Real	2	2
Total Huelva	291	314
Alcalá la Real	2	2
Alcaudete	2	2
Andújar	17	17
Arjona	2	2
Arjonilla	1	1
Arquillos	2	2
Baeza	3	3

Población	Quejas	Firmantes
Bailén	6	6
Beas de Segura	1	1
Bedmar	1	1
Bélmez de la Moraleda	37	37
Cabra de Santo Cristo	3	3
Cambil	1	1
Castellar de Santisteban	1	1
Castillo de Locubín	2	3
Cazorla	3	3
Chilluevar	2	2
Escañuela	1	1
Espelúy Pueblo	1	1
Frailes	1	1
Fuensanta de Martos	1	1
Hornos de Peal	1	1
Huelma	2	2
Iznatoraf	1	1
Jaén	67	79
Jódar	4	6
La Carolina	8	9
La Guardia de Jaén	1	1
La Puerta de Segura	1	1
Linares	34	34
Lopera	1	1
Lupión	1	1
Marmolejo	3	3
Martos	5	5
Mengíbar	4	4
Navas de San Juan	3	3
Peal de Becerro	1	1
Pegalajar	2	2
Porcuna	1	1
Pozo Alcón	2	2
Puente Génave	1	1
Rus	1	1
Santiago de Calatrava	1	1
Santisteban del Puerto	1	1
Segura de la Sierra	2	3
Torreblascopedro	1	1
Torredonjimeno	2	2
Torreperogil	2	2
Torres	2	2
Úbeda	12	12
Valdepeñas de Jaén	1	1
Vilches	1	1
Villacarrillo	2	2
Villanueva del Arzobispo	1	1
Villatorres	1	1
Total Jaén	263	280

Población	Quejas	Firmantes
Alameda	4	4
Alfarnate	1	1
Algarrobo	2	2
Alhaurín de la Torre	26	33
Alhaurín el Grande	2	2
Álora	9	9
Antequera	18	18
Archidona	5	5
Benalmádena Pueblo	42	47
Benaolán	1	2
Benarrabá	1	1
Campillos	2	2
Cártama	14	14
Coín	8	8
Comares	1	1
Cortes de la Frontera	2	2
Cuevas Bajas	1	1
Cuevas de San Marcos	1	1
Cuevas del Becerro	1	1
Estepona	29	478
Fuengirola	32	33
Fuente Piedra	2	2
Gaucín	1	1
Guaro	1	1
Istán	1	1
Iznate	1	1
Málaga	253	280
Manilva	1	1
Marbella	33	38
Mijas	13	14
Moclinejo	10	10
Mollina	4	4
Monda	1	1
Montejaque	1	1
Nerja	2	2
Periana	1	1
Pizarra	1	1
Rincón de la Victoria	3	3
Riogordo	7	8
Ronda	15	15
Sayalonga	1	1
Sierra de Yeguas	1	1
Tolox	2	2
Torremolinos	14	14
Torrox	4	4
Vélez Málaga	14	15
Villanueva de Tapia	2	2
Villanueva del Rosario	1	1

Población	Quejas	Firmantes
Yunquera	2	2
Total Málaga	594	1.092
Aguadulce	1	1
Alanís	2	2
Alcalá de Guadaira	26	27
Alcalá del Río	1	1
Alcolea del Río	3	3
Almensilla	1	1
Arahal	4	4
Aznalcázar	1	3
Badolatosa	1	1
Benacazón	1	1
Bormujos	4	4
Brenes	6	7
Burguillos	2	2
Camas	29	29
Cantillana	5	5
Carmona	10	13
Carrión de los Céspedes	3	3
Casariche	1	1
Castilblanco de los Arroyos	2	2
Castilleja de Guzmán	2	2
Castilleja de la Cuesta	14	14
Castilleja del Campo	1	1
Castillo de las Guardas	1	1
Cazalla de la Sierra	3	12
Constantina	1	1
Coria del Río	6	6
Coripe	1	1
Dos Hermanas	28	52
Écija	35	35
El Coronil	1	1
El Cuervo	1	1
El Garrobo	1	1
El Madroño	1	1
El Real de la Jara	1	1
El Ronquillo	1	1
Espartinas	3	3
Estepa	3	3
Fuentes de Andalucía	3	4
Gelves	5	5
Gerena	1	1
Gilena	1	1
Gines	3	3
Guadalcanal	1	1
Guillena	2	2
Herrera	4	4
Isla mayor	6	6

Población	Quejas	Firmantes
La Algaba	8	8
La Campana	4	4
La Lantejuela	1	1
La Puebla de los Infantes	1	1
La Puebla del Río	3	3
La Rinconada	11	11
Las Cabezas de San Juan	8	14
Las Navas de la Concepción	1	1
Lebrija	9	31
Lora del Río	8	8
Los Corrales	2	2
Los Palacios y Villafranca	7	7
Mairena del Alcor	4	4
Mairena del Aljarafe	23	174
Marchena	5	5
Marinaleda	1	1
Montellano	2	2
Morón de la Frontera	6	18
Olivares	3	3
Osuna	12	12
Palomares del Río	3	3
Paradas	2	2
Pedrera	2	2
Peñaflor	2	2
Pilas	3	3
Salteras	2	3
San Juan de Aznalfarache	11	11
San Nicolás del Puerto	2	2
Sanlúcar la mayor	3	3
Santiponce	4	4
Sevilla	1.000	3.235
Tocina	5	5
Tomares	16	18
Umbrete	27	170
Utrera	18	19
Valencina de la Concepción	11	13
Villamanrique de la Condesa	1	1
Villanueva del Ariscal	2	2
Villanueva del Río y Minas	1	3
Villaverde del Río	2	2
Viso del Alcor	7	7
Total Sevilla	1.476	4.094
TOTAL ANDALUCÍA	4.178	14.451

Población	Quejas	Firmantes
Albacete	3	3
Alcoy	2	2
Alicante	2	2
Elda	1	1
Torre Vieja	1	1
Total Alicante	6	6
Ávila	1	1
Almendralejo	1	1
Badajoz	6	6
Helechal	1	1
Mérida	2	2
Puebla de la Calzada	1	1
Villafranca de los Barros	1	1
Total Badajoz	12	12
Manacor	1	1
Palma de Mallorca	2	2
Total Baleares	3	3
Barcelona	8	8
Cornellá	2	3
Martorell	1	1
Sabadell	1	1
Sant Andreu de la Barca	1	1
Sant Cugat del Vallés	1	1
Sant Joan de Vilatorrada	1	1
Total Barcelona	15	16
Cáceres	1	1
Castellón	1	1
La Coruña	2	2
Cuenca	1	1
Sarriá de Ter	1	1
Total Gerona	1	1
Guadalajara	1	1
Yunquera de Henares	1	1
Total Guadalajara	2	2
Hernani	1	1
Total Guipúzcoa	1	1

Población	Quejas	Firmantes
La Bañeza	1	1
Total León	1	1
Lugo	1	1
Coslada	1	1
Madrid	23	23
Móstoles	4	4
Total Madrid	28	28
Aljucer	1	1
Cartagena	1	1
Lorca	1	1
Murcia	2	2
Total Murcia	5	5
Orense	1	1
Corvera	1	1
Gijón	1	1
San Claudio	1	1
Total Asturias	3	3
Palencia	3	3
Pajara	1	1
Total Las Palmas	1	1
Ciudad Rodrigo	1	1
Salamanca	4	4
Total Salamanca	5	5
Santa Cruz de Tenerife	2	2
Ocaña	1	1
Total Toledo	1	1
Valencia	1	1
Bilbao	2	2
Egea de los Caballeros	1	1
Zaragoza	2	2
Total Zaragoza	3	3
Ceuta	2	2
Melilla	3	3
TOTAL OTRAS PROVINCIAS	111	112

Población	Quejas	Firmantes
Alemania	9	9
Argentina	4	4
Bélgica	1	1
Brasil	2	2
Francia	6	6
Gran Bretaña	1	1
Gibraltar	1	1
Holanda	1	1
Italia	1	1
Luxemburgo	1	1
Méjico	1	1
Marruecos	1	1
Perú	1	1
Suiza	2	2
Estados Unidos	1	1
TOTAL OTROS PAÍSES	33	33
Sin determinar	509	509
SUMA TOTAL	4.831	15.105

X. DISTRIBUCIÓN PONDERADA DE QUEJAS (2002)*(quejas/100.000 habit.)*

Procedencia	Capitales	Pueblos	Quejas Totales	Porcentaje	Población de derecho	Quejas Ponderadas
Almería	125	132	257	5,32%	501.761	51,2
Cádiz	76	556	632	13,08%	1.105.762	57,2
Córdoba	178	134	312	6,46%	761.401	41,0
Granada	158	195	353	7,31%	808.053	43,7
Huelva	121	170	291	6,02%	454.735	64,0
Jaén	67	196	263	5,44%	648.551	40,6
Málaga	253	341	594	12,30%	1.249.290	47,5
Sevilla	1.000	476	1.476	30,55%	1.705.320	86,6
Otras Provincias	582	38	620	12,83%		
Extranjero	33		33	0,68%		
Total	2.593	2.238	4.831	99,99%	7.234.873	66,7

XI. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS SEGÚN EL NÚM. DE HABITANTES

Tipo de municipio	Quejas	Porcentaje
Menor de 2.000 habitantes	117	2,42%
Entre 2.001 y 10.000	545	11,28%
Entre 10.001 y 20.000	452	9,36%
Entre 20.001 y 50.000	610	12,63%
Entre 50.001 y 70.000	209	4,33%
Entre 70.001 y 100.000	89	1,84%
Más de 100.001 habitantes	2.155	44,61%
Sin determinar	654	13,54%
TOTAL	4.831	

XII. DISTRIBUCIÓN POR SUBMATERIAS

	Materias	Abiertas	Cerradas	TOTALES
A	AGRICULTURA Y PESCA	8	17	25
A10	Agricultura	6	8	14
A20	Pesca	1	6	7
A30	I.A.R.A		1	1
A99	Otras materias	1	2	3
C	CULTURA Y DEPORTE	13	19	32
C10	Bienes culturales	4	10	14
C30	Promoción cultural	2	3	5
C50	Deportes	4	2	6
C99	Otras materias	3	4	7
D	AYUNTAMIENTOS Y DIPUTACIONES	232	215	447
D10	Contratación administrativa	1		1
D20	Serv. municipales y competencias Prov.	112	110	222
D30	Función Pública Local	41	45	86
D40	Haciendas Locales	1	3	4
D50	Organización Funcionamiento y Régimen Jurídico	53	19	72
D60	Patrimonio y bienes	3	4	7
D70	Responsabilidad patrimonial	5	2	7
D80	Contratación Administrativa	8	11	19
D99	Otras materias	8	21	29
E	EDUCACIÓN	225	264	489
E15	Educación compensatoria	25	25	50
E20	Edificios Escolares	29	19	48
E30	Comunidad Educativa	76	70	146
E40	Enseñanza Universitaria	15	25	40
E50	Silencio Administrativo.		2	2
E55	Educación Infantil y Primaria	6	72	78
E60	Educación Secundaria y Bachillerato	55	14	69
E70	Formación Profesional	7	7	14
E80	Enseñanzas de régimen especial	6	17	23
E90	Educación de Adultos	2	7	9
E99	Otras materias	4	6	10
F	FOMENTO, TURISMO, INDUSTRIA, ENERGÍA,	11	11	22
F10	Fomento (IFA)		2	2
F20	Turismo	3	1	4
F30	Industria	2	2	4
F40	Energía	6	5	11
F99	Otras materias		1	1

	Materias	Abiertas	Cerradas	TOTALES
G	GOBERNACIÓN	40	107	147
G10	Personal Funcionario	17	23	40
G20	Personal Laboral	17	29	46
G40	Política Interior	3	7	10
G50	Administración local		1	1
G60	Personal Adm. Serv. Universidades	1	2	3
G65	Personal Admón. de Justicia		1	1
G70	Silencio		16	16
G80	Competencias Estatales	1	25	26
G99	Otras materias	1	3	4
H	ECONOMÍA Y HACIENDA	62	121	183
H01	Impuestos	46	65	111
H02	Tasas	7	18	25
H04	Precios públicos		2	2
H05	Multas y sanciones		5	5
H06	Ayudas y subvenciones	2	1	3
H07	Entidades financieras		21	21
H30	Expedientes de devolución de ingresos	1		1
H70	C.T.N.E.		1	1
H99	Otras materias	6	8	14
I	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA		1	1
I60	Derechos de los Ciudadanos		1	1
J	JUSTICIA	229	796	1.025
J02	Dilaciones Singulares	18	49	67
J08	Estructurales	5	3	8
J10	Planta y Demarcación		1	1
J14	Ejecución Admón.	2	1	3
J16	Falta colaboración de la Admón.	1		1
J18	Abogados	6	8	14
J20	Procuradores		1	1
J22	Familia	3	8	11
J26	Jurídico/privadas	5	25	30
J28	Función jurisdiccional	11	60	71
J30	Sin pretensión	1	8	9
J32	Extranjeros	30	286	316
J34	Sanciones de tráfico		1	1
J40	Personal y policía	12	26	38
J42	Malos tratos	5	10	15
J44	Servicio militar		8	8
J46	Pensiones de guerra	6	13	19
J48	Prisiones	104	255	359
J54	Notarios y Registradores		3	3

	Materias	Abiertas	Cerradas	TOTALES
J56	Recursos de amparo	1		1
J58	Indulto	1	7	8
J60	Depósitos Municipales de detenidos	2		2
J62	Asistencia a Víctimas		1	1
J66	Drogas	14	17	31
J70	Graduados Sociales		1	1
J99	Otras materias	2	4	6
M	MEDIO AMBIENTE	101	580	681
M10	Espacios Naturales Protegidos	3	7	10
M15	Caza y Pesca		4	4
M20	Protección y Conservación de la Naturaleza	5	494	499
M30	Calidad Ambiental	75	53	128
M40	Protección Ambiental	4	3	7
M50	Competencias Estatales		9	9
M55	Participación.	1	1	2
M60	Silencio Administrativo	5	2	7
M99	Otras materias	8	7	15
N	MENORES	78	61	139
N05	Menores en situación de riesgo	7	7	14
N10	Menores maltratados	3	3	6
N15	Guarda administrativa	1		1
N20	Declaración de desamparo, tutela administrativa	14	7	21
N25	Acogimiento	9	7	16
N30	Adopción	10	5	15
N35	Responsabilidad penal de los menores	6	7	13
N40	Menores con necesidades especiales	3		3
N45	Menores inmigrantes	3	2	5
N50	Conflictos relacionados con el ámbito educativo	3	3	6
N55	Guarderías	11	5	16
N60	Medios de comunicación	1	3	4
N65	Litigios familiares		9	9
N70	Administraciones y entidades colaboradoras		1	1
N99	Otras materias	7	2	9
O	OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	256	355	611
O10	Vivienda	89	152	241
O20	Urbanismo	110	83	193
O30	Obras Públicas	17	36	53
O40	Expropiaciones	7	7	14
O50	Transportes	19	20	39
O60	Barreras Minusválidos	9	8	17
O70	Presidencia	4	49	53
O99	Otras materias	1		1

Materias		Abiertas	Cerradas	TOTALES
P	PRESIDENCIA Y RELACIONES CON PARLAMENTO	12	6	18
P85	Asuntos Instituto Andaluz Juventud	1	1	2
P86	Asuntos Instituto Andaluz de la Mujer	11	5	16
Q	SEGURIDAD SOCIAL	18	62	80
Q20	Viudedad y familiares		7	7
Q30	Agrarios		4	4
Q40	Autónomos		1	1
Q50	Pensiones Contributivas	6	16	22
Q60	Pensiones No contributivas	9	11	20
Q70	Cotizaciones		4	4
Q75	Desempleo	1	7	8
Q80	Asesoramiento u orientación	1	6	7
Q85	Peticiones de Trabajo		1	1
Q99	Otras	1	5	6
R	SERVICIOS SOCIALES	113	116	229
R15	Ancianos	19	27	46
R20	Disminuidos psíquicos y físicos	30	34	64
R25	Minorías étnicas		2	2
R30	Colectivos sociales desprotegidos	6	5	11
R35	Ayudas económicas	25	12	37
R40	Pensiones asistenciales	21	10	31
R42	Situaciones de Emergencia	9	14	23
R45	Drogas		2	2
R50	Legislación Estatal Servicios Sociales		3	3
R55	asuntos administrativos	2	2	4
R99	Otras materias	1	5	6
S	SALUD	239	393	632
S05	Salud Pública	7	7	14
S10	Atención Primaria	22	144	166
S15	Asistencia Especializada	84	63	147
S20	Salud Mental	31	16	47
S25	Listas de espera	11	9	20
S30	Servicios de urgencia y emergencia	3	5	8
S35	Gestión administrativa	10	6	16
S40	Derecho de los usuarios	8	5	13
S45	Consumo	16	21	37
S50	Personal	25	93	118
S55	Legislación sanitaria estatal	2	11	13
S60	Información y consideraciones generales		1	1
S99	Otras materias	20	12	32

	Materias	Abiertas	Cerradas	TOTALES
T	TRABAJO	19	51	70
T05	Cooperativas	1	1	2
T10	Fomento de empleo	5	5	10
T20	Seguridad e higiene	1	3	4
T25	Programa de solidaridad	1	3	4
T31	Temporeros		1	1
T35	Inspección de trabajo	1	3	4
T80			1	1
T85	Peticiones de Trabajo	2	8	10
T90	Conflicto laboral	1	10	11
T95	Formación Profesional Ocupacional	5	2	7
T96	Acoso Laboral	1	2	3
T97	Subvenciones Equipos Informáticos		1	1
T99	Otras materias	1	11	12
	SUMA TOTAL	1.656	3.175	4.831

XIV. RELACIÓN QUEJAS-FIRMANTES POR PROVINCIAS

Procedencia	Quejas de Oficio	No repetidas	Repetidas	Núm. Total Quejas	Porcentaje	Núm. de Firmantes	Porcentaje
Almería	7	198	52	257	5,32%	346	2,29%
Cádiz	27	577	28	632	13,08%	3.709	24,55%
Córdoba	10	286	16	312	6,46%	3.952	26,16%
Granada	12	335	6	353	7,31%	664	4,40%
Huelva	6	232	53	291	6,02%	314	2,08%
Jaén	12	207	44	263	5,44%	280	1,85%
Málaga	15	573	6	594	12,30%	1.092	7,23%
Sevilla	68	1.174	234	1.476	30,55%	4.094	27,10%
Otras provincias	1	136	483	620	12,83%	621	4,11%
Extranjero		27	6	33	0,68%	33	0,22%
TOTALES	158	3.745	928	4.831		15.105	

XV. DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS SEGÚN SEXO

Sujeto-Sexo	Quejas	Porcentaje
Hombre	2.580	53,41%
Mujer	1.406	29,10%
Colectiva	141	2,92%
Oficio	158	3,27%
Sin determinar	546	11,30%
TOTAL	4.831	

XVI. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE QUEJAS

Mes	Quejas	Porcentaje
Enero	338	7,00%
Febrero	334	6,91%
Marzo	342	7,08%
Abril	360	7,45%
Mayo	369	7,64%
Junio	891	18,44%
Julio	595	12,32%
Agosto	220	4,55%
Septiembre	310	6,42%
Octubre	422	8,74%
Noviembre	358	7,41%
Diciembre	292	6,04%
TOTAL	4.831	100,00%

XVII. REGISTRO GENERAL

Registro	Documentos	Porcentaje
ENTRADA		
Correo	9.741	69,73%
Entrega en mano, Interesado	928	6,64%
Fax	865	6,19%
Oficina Información (Comp. Interesado)	203	1,45%
Internet (www)	2.231	15,97%
Total Entrada	13.968	
QUEJAS		
Entrega en mano, Interesado	554	11,46%
Fax	225	4,65%
Oficina Información (Comp. Interesado)	165	3,41%
Internet (www)	1.262	26,12%
Correo	2.625	54,33%
Total Quejas	4.831	
SALIDA		
Correo	18.133	100,00%
Total Salida	18.133	

XVIII. DATOS DE ACCESO POR INTERNET

Mes	Páginas Consultadas	Visitantes	Informes retirados	Consultas Correo	Quejas
Enero	34.872	6.596	1.313	360	50
Febrero	25.046	5.314	893	232	48
Marzo	19.741	5.275	866	96	62
Abril	21.557	5.168	1.243	92	55
Mayo	23.119	5.493	1.742	77	73
Junio	17.873	4.949	1.821	92	533
Julio	19.185	4.822	1.939	106	87
Agosto	17.516	5.032	1.978	52	60
Septiembre	22.153	6.709	3.097	388	69
Octubre	39.096	10.729	5.988	611	94
Noviembre	34.624	10.705	6.248	294	86
Diciembre	26.739	8.793	4.584	147	45
Total	301.521	79.585	31.712	2.547	1.262

ÍNDICE DE QUEJAS

93/1431	Sec.2.I.2.8.	00/1628	Sec.2.II.2.1.1.	00/3599	Sec.1.I.
93/2869	Sec.2.V.2.6.	00/1710	Sec.2.IV.2.1.3.1.	00/3599	Sec.2.III.
94/256	Sec.2.V.2.6.	00/1872	Sec.2.II.2.1.3.1.	00/3601	Sec.2.X.2.6.
95/189	Sec.2.V.2.6.	00/1948	Sec.2.IV.2.1.2.1.	00/3682	Sec.2.V.2.3.2.
95/227	Sec.2.V.2.6.	00/1952	Sec.2.X.2.1.1.	00/3739	Sec.2.II.2.1.3.1.
95/3096	Sec.2.X.2.2.	00/1966	Sec.2.II.2.1.2.	00/3784	Sec.2.VII.2.6.2.
96/2394	Sec.2.II.2.1.3.1.	00/2040	Sec.2.X.2.1.2.	00/3836	Sec.2.V.2.1.
97/300	Sec.2.XII.2.1.6.	00/2128	Sec.2.IX.2.4.4.	00/4038	Sec.2.IV.
97/2850	Sec.2.X.2.5.	00/2141	Sec.2.VII.2.2.	01/12	Sec.2.II.2.3.
97/3067	Sec.2.II.2.2.4.1.	00/2178	Sec.2.X.2.1.1.	01/182	Sec.2.II.2.1.1.
97/3918	Sec.1.I.	00/2185	Sec.2.II.2.2.4.1.	01/200	Sec.2.II.2.1.3.3.
98/134	Sec.2.II.2.1.3.2.	00/2187	Sec.2.II.2.1.3.2.	01/207	Sec.2.VII.2.2.
98/371	Sec.2.VII.2.2.	00/2242	Sec.3.1.	01/220	Sec.2.IV.2.1.2.1.
98/587	Sec.2.III.	00/2313	Sec.2.II.2.2.8.	01/224	Sec.2.X.2.1.2.
98/587	Sec.2.III.2.1.1.1.	00/2347	Sec.2.V.2.4.	01/277	Sec.2.V.2.1.
98/1489	Sec.1.I.	00/2432	Sec.2.X.2.5.	01/300	Sec.2.X.2.5.
98/1753	Sec.1.I.	00/2490	Sec.2.V.2.3.1.	01/305	Sec.2.VIII.2.3.
98/2192	Sec.2.VII.2.1.1.	00/2559	Sec.2.II.2.2.3.	01/352	Sec.2.II.2.2.1.4.
98/3044	Sec.2.II.2.1.2.	00/2593	Sec.2.XII.2.2.3.	01/382	Sec.2.V.2.5.
98/3218	Sec.2.II.2.4.1.4.	00/2594	Sec.2.IX.2.4.7.	01/382	Sec.4.II.
98/3360	Sec.2.I.2.7.	00/2626	Sec.2.I.2.6.	01/394	Sec.2.II.2.4.1.1.
99/36	Sec.2.XII.2.1.6.	00/2626	Sec.2.XII.2.3.3.	01/395	Sec.4.II.
99/309	Sec.2.XII.2.1.3.	00/2704	Sec.2.II.2.2.4.1.	01/407	Sec.2.XI.2.3.
99/520	Sec.2.II.	00/2782	Sec.2.IX.2.1.4.	01/433	Sec.2.X.2.3.
99/861	Sec.2.IX.2.2.1.	00/2818	Sec.2.XII.2.1.3.	01/447	Sec.2.II.2.1.2.
99/1141	Sec.2.IV.2.2.1.	00/2847	Sec.2.XII.2.5.	01/450	Sec.2.II.2.5.1.
99/1700	Sec.2.IV.2.1.1.3.	00/2878	Sec.2.I.2.9.2.	01/496	Sec.2.VIII.2.3.
99/2720	Sec.2.V.2.5.	00/2880	Sec.2.IV.2.1.2.1.	01/514	Sec.2.XII.2.1.2.
99/2756	Sec.2.VIII.2.1.2.	00/2891	Sec.2.IX.2.4.2.	01/527	Sec.2.IV.2.1.2.1.
99/2813	Sec.2.II.2.1.3.1.	00/2905	Sec.2.II.2.1.4.	01/554	Sec.2.XII.2.1.3.
99/2843	Sec.2.V.2.1.	00/2914	Sec.2.II.2.4.1.2.	01/576	Sec.2.XII.2.1.6.
99/3363	Sec.2.X.2.5.	00/3080	Sec.2.XII.2.2.3.	01/583	Sec.2.X.2.1.2.
99/3367	Sec.2.V.2.6.	00/3189	Sec.2.V.2.3.1.	01/720	Sec.2.II.2.2.4.3.
99/3583	Sec.2.X.2.4.	00/3194	Sec.2.IV.	01/734	Sec.3.1.
99/3589	Sec.2.II.2.2.5.	00/3194	Sec.2.IV.2.1.3.1.	01/751	Sec.2.XII.2.3.2.
99/3708	Sec.2.II.2.5.1.	00/3205	Sec.2.III.2.1.1.1.	01/850	Sec.2.XII.2.3.1.
99/3934	Sec.2.II.2.4.1.1.	00/3233	Sec.2.VI.2.1.	01/895	Sec.2.XII.2.1.7.
99/4053	Sec.2.II.2.2.7.	00/3306	Sec.2.V.2.3.1.	01/970	Sec.2.V.2.3.1.
00/61	Sec.2.V.2.6.	00/3360	Sec.2.IX.2.7.2.	01/1019	Sec.3.1.
00/236	Sec.2.XIII.2.1.1.	00/3394	Sec.2.IV.2.1.3.1.	01/1022	Sec.2.V.2.1.
00/255	Sec.2.II.2.2.7.	00/3409	Sec.2.IV.	01/1043	Sec.2.II.2.2.2.
00/357	Sec.2.XII.2.1.6.	00/3411	Sec.2.X.2.3.	01/1064	Sec.2.II.2.2.4.3.
00/560	Sec.2.II.2.5.1.	00/3494	Sec.2.IX.2.1.1.	01/1092	Sec.2.II.2.1.3.1.
00/795	Sec.2.X.2.3.	00/3526	Sec.2.IV.2.1.2.3.	01/1097	Sec.2.VII.2.1.4.
00/1419	Sec.2.IV.2.1.2.1.	00/3550	Sec.2.III.	01/1111	Sec.2.II.2.1.3.6.
00/1446	Sec.2.III.2.2.3.	00/3550	Sec.2.III.2.2.4.	01/1114	Sec.3.1.
00/1569	Sec.7.4.2.	00/3596	Sec.2.II.2.2.1.	01/1237	Sec.2.XII.2.1.1.

01/1312	Sec.2.XI.2.3.	01/2319	Sec.2.V.2.3.1.	01/3008	Sec.2.IV.
01/1399	Sec.2.X.2.1.2.	01/2353	Sec.3.1.	01/3018	Sec.2.II.2.1.4.
01/1410	Sec.2.V.	01/2364	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/3019	Sec.2.II.2.2.2.
01/1410	Sec.5.	01/2385	Sec.2.IV.	01/3020	Sec.2.II.2.1.3.1.
01/1604	Sec.2.XI.2.3.	01/2385	Sec.2.IV.2.1.4.1.	01/3034	Sec.2.IX.2.4.1.
01/1622	Sec.2.V.2.7.	01/2389	Sec.2.X.2.5.	01/3043	Sec.2.IX.2.1.1.
01/1628	Sec.3.1.	01/2418	Sec.2.II.2.2.1.	01/3057	Sec.2.VII.2.7.1.
01/1644	Sec.2.XI.2.1.	01/2419	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/3061	Sec.2.II.2.2.1.1.
01/1646	Sec.2.X.2.5.	01/2428	Sec.2.IV.	01/3087	Sec.3.1.
01/1666	Sec.2.V.	01/2436	Sec.2.XII.2.1.6.	01/3113	Sec.2.VIII.2.1.1.
01/1674	Sec.2.II.2.2.1.3.	01/2439	Sec.2.II.2.2.3.	01/3122	Sec.2.VII.2.8.1.
01/1685	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/2441	Sec.2.XII.2.2.1.	01/3124	Sec.2.II.2.2.1.4.
01/1687	Sec.2.XI.2.1.	01/2449	Sec.2.IV.2.1.4.2.	01/3157	Sec.2.II.2.2.7.
01/1707	Sec.2.XII.2.2.2.	01/2513	Sec.2.IV.	01/3180	Sec.2.II.2.4.1.1.
01/1754	Sec.2.II.2.4.1.1.	01/2517	Sec.2.I.2.4.	01/3183	Sec.2.XIII.2.1.3.
01/1756	Sec.2.V.2.7.	01/2534	Sec.2.XII.2.1.3.	01/3272	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/1806	Sec.2.IV.2.1.4.2.	01/2613	Sec.2.XII.2.2.6.	01/3278	Sec.2.III.2.1.1.1.
01/1809	Sec.4.II.	01/2617	Sec.2.V.2.7.	01/3279	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/1836	Sec.2.V.2.7.	01/2647	Sec.2.IX.2.1.4.	01/3282	Sec.4.II.
01/1846	Sec.3.1.	01/2654	Sec.2.IX.2.2.5.	01/3290	Sec.2.XI.2.3.
01/1851	Sec.2.V.2.3.2.	01/2655	Sec.2.IV.2.1.2.3.	01/3294	Sec.2.XII.2.2.7.
01/1859	Sec.2.IV.2.1.2.1.	01/2697	Sec.2.II.2.2.7.	01/3313	Sec.2.VII.2.8.1.
01/1941	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/2704	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/3318	Sec.2.XII.2.6.
01/1987	Sec.2.IV.2.1.2.2.	01/2710	Sec.2.IV.	01/3359	Sec.2.IX.2.2.4.
01/2027	Sec.2.IV.2.1.1.1.	01/2714	Sec.2.IV.	01/3364	Sec.2.XII.2.4.
01/2039	Sec.2.IV.2.1.3.1.	01/2714	Sec.2.IV.2.1.2.3.	01/3382	Sec.2.XII.2.1.8.
01/2044	Sec.2.X.2.3.	01/2746	Sec.2.X.2.4.	01/3407	Sec.2.V.2.1.
01/2052	Sec.2.IX.2.5.2.	01/2751	Sec.2.XII.2.1.3.	01/3413	Sec.2.XII.2.2.6.
01/2058	Sec.2.IV.2.1.4.1.	01/2756	Sec.2.II.2.1.2.	01/3421	Sec.5.
01/2067	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/2777	Sec.2.X.2.4.	01/3425	Sec.2.X.2.1.1.
01/2071	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/2796	Sec.2.XIII.2.1.1.	01/3432	Sec.2.II.2.1.3.6.
01/2127	Sec.2.II.2.4.1.3.	01/2800	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/3439	Sec.1.I.
01/2128	Sec.2.II.2.2.5.	01/2801	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/3441	Sec.2.XII.2.1.8.
01/2129	Sec.2.II.2.1.3.3.	01/2805	Sec.2.XIV.2.1.	01/3468	Sec.2.X.2.3.
01/2137	Sec.2.VIII.2.3.	01/2807	Sec.2.XII.2.2.6.	01/3478	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/2141	Sec.2.IV.2.1.2.2.	01/2827	Sec.4.II.	01/3491	Sec.2.X.2.4.
01/2142	Sec.2.II.2.2.1.4.	01/2836	Sec.2.V.2.6.	01/3502	Sec.2.IX.2.5.2.
01/2183	Sec.2.XII.2.3.2.	01/2841	Sec.2.XII.2.1.2.	01/3518	Sec.2.IX.2.2.4.
01/2185	Sec.2.II.2.4.1.1.	01/2854	Sec.4.II.	01/3558	Sec.2.IX.2.5.1.
01/2187	Sec.2.XII.2.4.	01/2872	Sec.2.VI.2.1.	01/3573	Sec.2.IX.2.7.1.
01/2205	Sec.2.IV.2.1.2.1.	01/2873	Sec.2.IX.2.4.6.	01/3577	Sec.2.IX.2.7.1.
01/2225	Sec.2.IV.2.1.2.3.	01/2884	Sec.2.X.2.2.	01/3585	Sec.2.IV.
01/2226	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/2887	Sec.4.II.	01/3585	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/2235	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/2888	Sec.2.III.2.1.1.1.	01/3604	Sec.4.II.
01/2255	Sec.2.IV.2.1.3.1.	01/2889	Sec.2.IV.	01/3607	Sec.2.V.2.1.
01/2274	Sec.2.IV.2.1.1.1.	01/2889	Sec.2.IV.2.1.1.1.	01/3615	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/2281	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/2893	Sec.2.X.2.5.	01/3619	Sec.2.V.2.1.
01/2282	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/2938	Sec.2.V.2.3.1.	01/3620	Sec.2.XII.2.1.6.
01/2283	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/2958	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/3628	Sec.2.IV.2.1.1.1.
01/2302	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/2972	Sec.2.II.2.3.	01/3629	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/2311	Sec.2.XIV.2.2.	01/2985	Sec.2.X.2.4.	01/3632	Sec.2.IX.2.5.2.
01/2316	Sec.2.IV.2.1.3.1.	01/3001	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/3633	Sec.2.IX.2.4.6.

01/3634	Sec.2.IX.2.2.5.	01/4131	Sec.2.VII.2.8.4.	01/4500	Sec.2.IX.2.1.1.
01/3642	Sec.4.II.	01/4133	Sec.2.III.	01/4502	Sec.2.1.2.8.
01/3643	Sec.2.IV.	01/4133	Sec.2.III.2.1.1.1.	01/4503	Sec.2.X.2.1.2.
01/3644	Sec.2.IX.2.1.4.	01/4140	Sec.3.1.	01/4509	Sec.2.IX.2.4.9.
01/3648	Sec.2.XII.2.1.1.	01/4151	Sec.2.III.	01/4514	Sec.2.XII.2.4.
01/3654	Sec.2.IV.2.1.2.1.	01/4151	Sec.2.III.2.1.1.2.	01/4516	Sec.2.IV.2.1.4.1.
01/3669	Sec.4.II.	01/4156	Sec.2.II.2.1.3.2.	01/4519	Sec.2.IX.2.4.8.
01/3679	Sec.4.II.	01/4157	Sec.2.II.2.1.3.1.	01/4524	Sec.2.IV.2.1.2.2.
01/3689	Sec.2.V.2.5.	01/4158	Sec.2.IX.2.4.8.	01/4526	Sec.2.1.2.11.
01/3690	Sec.2.VII.2.6.2.	01/4160	Sec.2.XII.2.1.5.	01/4531	Sec.2.VII.2.1.4.
01/3696	Sec.3.1.	01/4166	Sec.2.XII.2.2.6.	01/4538	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/3706	Sec.2.XII.2.1.6.	01/4177	Sec.2.VII.2.2.	01/4544	Sec.2.IV.2.1.2.3.
01/3712	Sec.2.VIII.2.1.1.	01/4187	Sec.2.IX.2.2.5.	01/4551	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/3713	Sec.4.II.	01/4189	Sec.3.1.	02/1	Sec.4.II.
01/3718	Sec.2.X.2.3.	01/4190	Sec.2.II.	02/10	Sec.2.IV.
01/3759	Sec.2.II.	01/4190	Sec.5.	02/12	Sec.2.II.2.2.5.
01/3759	Sec.5.	01/4191	Sec.2.I.2.9.2.	02/14	Sec.2.V.
01/3762	Sec.3.1.	01/4199	Sec.2.XI.2.4.	02/14	Sec.2.V.2.1.
01/3772	Sec.4.II.	01/4206	Sec.2.1.2.10.	02/16	Sec.2.XII.2.1.3.
01/3786	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/4246	Sec.2.VII.2.8.4.	02/38	Sec.4.I.
01/3799	Sec.2.IV.2.1.1.1.	01/4251	Sec.2.IV.2.2.4.	02/40	Sec.2.XII.
01/3817	Sec.2.XII.2.3.2.	01/4256	Sec.4.II.	02/45	Sec.2.XII.2.3.1.
01/3828	Sec.4.I.	01/4292	Sec.2.V.2.3.1.	02/48	Sec.4.II.
01/3831	Sec.2.IV.	01/4296	Sec.4.I.	02/49	Sec.4.I.
01/3831	Sec.2.IV.2.1.3.1.	01/4297	Sec.2.XII.2.1.2.	02/52	Sec.4.I.
01/3836	Sec.2.1.2.9.2.	01/4301	Sec.2.1.2.3.	02/58	Sec.2.II.2.4.1.2.
01/3837	Sec.2.XII.2.2.6.	01/4307	Sec.2.IV.2.1.2.1.	02/59	Sec.4.II.
01/3849	Sec.2.IV.2.1.1.2.	01/4309	Sec.2.IX.2.4.6.	02/65	Sec.4.II.
01/3853	Sec.2.XII.2.1.3.	01/4320	Sec.2.II.	02/67	Sec.4.II.
01/3860	Sec.2.II.2.2.4.2.	01/4320	Sec.5.	02/75	Sec.2.IV.2.1.4.1.
01/3892	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/4323	Sec.2.XIII.2.1.1.	02/90	Sec.4.II.
01/3938	Sec.2.IX.2.1.4.	01/4332	Sec.4.II.	02/91	Sec.4.II.
01/3944	Sec.2.XI.2.4.	01/4337	Sec.4.II.	02/94	Sec.2.I.
01/3949	Sec.2.II.2.2.1.1.	01/4365	Sec.2.II.	02/94	Sec.2.1.2.7.
01/3951	Sec.2.II.2.2.4.2.	01/4365	Sec.5.	02/95	Sec.2.VII.
01/3964	Sec.2.II.2.2.8.	01/4380	Sec.4.II.	02/96	Sec.4.II.
01/3967	Sec.2.XII.2.1.2.	01/4402	Sec.2.IV.2.1.2.3.	02/108	Sec.2.IV.2.1.1.3.
01/3973	Sec.4.II.	01/4406	Sec.4.II.	02/111	Sec.4.II.
01/3986	Sec.2.VII.2.4.	01/4410	Sec.4.II.	02/114	Sec.4.II.
01/3992	Sec.2.IX.2.5.1.	01/4412	Sec.7.4.2.	02/116	Sec.2.VIII.2.4.
01/3993	Sec.2.II.2.1.2.	01/4421	Sec.4.II.	02/120	Sec.2.XII.2.3.1.
01/3998	Sec.2.IV.2.1.1.3.	01/4422	Sec.2.IX.2.1.3.	02/121	Sec.2.VII.2.1.3.
01/4008	Sec.2.X.2.3.	01/4426	Sec.2.VII.2.8.3.	02/123	Sec.2.II.2.2.4.3.
01/4019	Sec.2.IX.2.2.2.	01/4432	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/124	Sec.2.V.2.1.
01/4037	Sec.2.II.2.1.5.	01/4437	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/127	Sec.2.IV.
01/4048	Sec.2.IX.2.2.1.	01/4445	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/127	Sec.2.IV.2.2.3.
01/4052	Sec.2.IX.2.1.4.	01/4447	Sec.3.1.	02/136	Sec.4.I.
01/4077	Sec.2.IV.2.1.4.1.	01/4450	Sec.3.1.	02/142	Sec.2.VII.2.7.1.
01/4085	Sec.2.II.2.2.4.2.	01/4451	Sec.2.XII.2.1.7.	02/144	Sec.4.II.
01/4098	Sec.2.IX.2.5.1.	01/4452	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/146	Sec.2.II.2.2.3.
01/4117	Sec.2.VII.2.1.5.	01/4472	Sec.2.IX.2.5.1.	02/153	Sec.2.V.2.1.
01/4120	Sec.2.XIV.2.1.	01/4479	Sec.2.II.2.4.1.1.	02/157	Sec.2.V.2.3.2.

02/159	Sec.3.I.	02/371	Sec.4.II.	02/571	Sec.2.XII.2.2.5.
02/164	Sec.2.X.2.2.	02/373	Sec.4.II.	02/573	Sec.2.II.2.2.4.1.
02/166	Sec.4.II.	02/374	Sec.4.II.	02/574	Sec.4.II.
02/171	Sec.2.VII.2.7.1.	02/375	Sec.4.II.	02/576	Sec.3.1.
02/177	Sec.2.I.2.10.	02/376	Sec.4.I.	02/576	Sec.4.II.
02/183	Sec.4.I.	02/382	Sec.2.VII.2.8.1.	02/580	Sec.2.I.2.4.
02/191	Sec.2.II.2.4.2.1.	02/389	Sec.4.II.	02/588	Sec.4.II.
02/192	Sec.4.II.	02/393	Sec.4.II.	02/589	Sec.4.I.
02/194	Sec.4.II.	02/394	Sec.2.XII.	02/591	Sec.2.I.2.4.
02/197	Sec.2.IV.2.1.1.2.	02/394	Sec.2.XII.2.2.4.	02/592	Sec.2.I.2.4.
02/204	Sec.2.XII.2.2.9.	02/395	Sec.2.XII.	02/593	Sec.2.I.2.4.
02/205	Sec.4.II.	02/395	Sec.2.XII.2.1.2.	02/594	Sec.2.I.2.4.
02/206	Sec.4.II.	02/397	Sec.2.VII.	02/599	Sec.4.II.
02/214	Sec.2.VII.2.6.3.	02/399	Sec.4.II.	02/602	Sec.4.II.
02/221	Sec.3.1.	02/409	Sec.2.XII.2.2.8.	02/605	Sec.2.VII.2.4.
02/222	Sec.2.IX.2.4.6.	02/413	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/615	Sec.2.V.
02/225	Sec.2.VII.2.1.2.	02/417	Sec.2.IX.2.3.	02/615	Sec.2.V.2.2.
02/226	Sec.3.1.	02/433	Sec.4.II.	02/619	Sec.2.I.2.4.
02/231	Sec.2.II.2.1.3.5.	02/434	Sec.2.XI.2.3.	02/625	Sec.4.II.
02/233	Sec.2.V.2.6.	02/437	Sec.4.II.	02/631	Sec.4.II.
02/233	Sec.4.II.	02/444	Sec.2.II.2.2.8.	02/635	Sec.3.1.
02/238	Sec.4.II.	02/448	Sec.4.I.	02/635	Sec.4.II.
02/240	Sec.4.II.	02/455	Sec.4.II.	02/637	Sec.2.I.2.4.
02/243	Sec.2.XIV.2.1.	02/460	Sec.4.II.	02/638	Sec.2.I.2.4.
02/251	Sec.2.XII.2.2.5.	02/472	Sec.4.II.	02/640	Sec.2.II.2.1.3.3.
02/252	Sec.2.II.2.2.4.3.	02/481	Sec.2.XII.2.1.5.	02/647	Sec.4.II.
02/255	Sec.2.II.2.2.4.3.	02/482	Sec.4.II.	02/654	Sec.4.II.
02/267	Sec.2.XII.	02/484	Sec.2.VII.2.3.	02/656	Sec.2.I.2.4.
02/267	Sec.2.XII.2.1.1.	02/485	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/657	Sec.2.I.2.4.
02/268	Sec.4.I.	02/486	Sec.4.II.	02/658	Sec.2.I.2.4.
02/279	Sec.2.X.2.1.2.	02/487	Sec.2.II.2.1.3.2.	02/659	Sec.4.I.
02/282	Sec.4.II.	02/490	Sec.4.II.	02/663	Sec.2.IV.2.1.1.2.
02/287	Sec.4.II.	02/497	Sec.4.II.	02/665	Sec.2.II.2.1.3.2.
02/291	Sec.4.II.	02/498	Sec.2.II.2.2.4.3.	02/668	Sec.4.II.
02/298	Sec.4.I.	02/499	Sec.2.VII.2.6.2.	02/673	Sec.4.II.
02/302	Sec.2.VII.2.6.3.	02/502	Sec.4.II.	02/681	Sec.4.I.
02/303	Sec.3.1.	02/510	Sec.4.I.	02/682	Sec.4.I.
02/322	Sec.2.VI.2.2.	02/512	Sec.4.II.	02/683	Sec.4.I.
02/326	Sec.4.II.	02/516	Sec.2.X.2.1.2.	02/684	Sec.4.I.
02/337	Sec.2.II.2.2.6.	02/524	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/685	Sec.4.I.
02/338	Sec.4.II.	02/529	Sec.4.II.	02/686	Sec.4.I.
02/342	Sec.4.II.	02/531	Sec.2.XII.2.4.	02/687	Sec.4.I.
02/345	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/532	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/688	Sec.4.I.
02/346	Sec.2.IX.2.5.4.	02/536	Sec.2.IV.	02/689	Sec.4.I.
02/348	Sec.2.VII.2.8.4.	02/541	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/705	Sec.4.II.
02/349	Sec.2.V.	02/546	Sec.2.XII.	02/712	Sec.2.I.2.10.
02/351	Sec.4.II.	02/550	Sec.2.I.2.4.	02/713	Sec.4.I.
02/354	Sec.4.II.	02/552	Sec.2.XII.2.6.	02/714	Sec.4.I.
02/356	Sec.2.XII.2.1.4.	02/554	Sec.2.VII.2.4.	02/720	Sec.4.II.
02/362	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/559	Sec.4.II.	02/723	Sec.2.XII.2.3.2.
02/363	Sec.4.II.	02/565	Sec.2.VII.2.1.5.	02/724	Sec.4.II.
02/364	Sec.4.II.	02/570	Sec.2.XII.2.2.5.	02/728	Sec.4.I.

02/732	Sec.4.II.	02/875	Sec.2.III.2.2.1.	02/1141	Sec.2.IV.2.1.4.1.
02/733	Sec.4.I.	02/876	Sec.2.II.2.5.2.	02/1144	Sec.2.VI.2.1.
02/735	Sec.4.I.	02/877	Sec.4.II.	02/1148	Sec.4.II.
02/739	Sec.4.II.	02/883	Sec.2.II.2.5.2.	02/1154	Sec.4.II.
02/740	Sec.4.II.	02/894	Sec.2.IV.	02/1158	Sec.2.VII.2.8.4.
02/742	Sec.2.VII.2.8.4.	02/894	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/1161	Sec.4.I.
02/743	Sec.4.II.	02/895	Sec.4.II.	02/1174	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/748	Sec.4.II.	02/908	Sec.2.XII.2.1.6.	02/1175	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/749	Sec.4.II.	02/909	Sec.4.II.	02/1176	Sec.4.I.
02/750	Sec.4.II.	02/910	Sec.4.II.	02/1181	Sec.2.VI.2.1.
02/751	Sec.4.II.	02/916	Sec.4.II.	02/1182	Sec.4.II.
02/752	Sec.4.II.	02/919	Sec.4.I.	02/1183	Sec.2.IX.2.4.3.
02/753	Sec.4.II.	02/922	Sec.4.II.	02/1186	Sec.4.I.
02/754	Sec.4.II.	02/923	Sec.4.II.	02/1191	Sec.2.IX.2.1.1.
02/755	Sec.4.II.	02/926	Sec.2.V.	02/1192	Sec.4.II.
02/756	Sec.4.II.	02/931	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1193	Sec.4.II.
02/757	Sec.4.II.	02/932	Sec.2.VII.2.8.4.	02/1198	Sec.4.II.
02/758	Sec.4.II.	02/935	Sec.4.II.	02/1208	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/760	Sec.4.II.	02/942	Sec.2.XII.2.2.6.	02/1211	Sec.2.I.2.9.3.
02/763	Sec.4.II.	02/944	Sec.2.IV.2.2.3.	02/1216	Sec.2.IX.2.4.2.
02/764	Sec.2.XII.2.1.6.	02/945	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/1233	Sec.4.II.
02/767	Sec.4.II.	02/946	Sec.4.I.	02/1241	Sec.2.IV.2.1.1.3.
02/770	Sec.4.II.	02/948	Sec.4.I.	02/1246	Sec.2.IX.2.4.8.
02/775	Sec.2.XII.2.3.1.	02/951	Sec.2.I.2.9.1.	02/1247	Sec.4.II.
02/777	Sec.4.II.	02/953	Sec.4.II.	02/1257	Sec.7.4.2.
02/784	Sec.3.1.	02/965	Sec.4.I.	02/1258	Sec.2.IX.2.2.4.
02/788	Sec.4.II.	02/974	Sec.2.XII.2.6.	02/1264	Sec.4.II.
02/792	Sec.4.II.	02/980	Sec.2.VII.2.8.3.	02/1265	Sec.2.VII.2.7.1.
02/793	Sec.2.XI.2.3.	02/983	Sec.4.I.	02/1266	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/810	Sec.4.I.	02/984	Sec.4.II.	02/1270	Sec.4.II.
02/811	Sec.2.XII.2.1.6.	02/985	Sec.4.II.	02/1274	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/814	Sec.2.X.2.3.	02/990	Sec.2.V.	02/1323	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/815	Sec.4.II.	02/995	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1323	Sec.4.II.
02/816	Sec.4.II.	02/1000	Sec.2.VII.2.2.	02/1326	Sec.2.IX.2.5.3.
02/819	Sec.2.VII.2.4.	02/1006	Sec.2.XII.2.2.6.	02/1327	Sec.4.II.
02/820	Sec.2.II.2.2.1.2.	02/1010	Sec.4.I.	02/1332	Sec.4.II.
02/822	Sec.4.II.	02/1014	Sec.4.II.	02/1337	Sec.4.II.
02/834	Sec.2.VIII.2.1.1.	02/1025	Sec.4.II.	02/1342	Sec.2.IV.2.1.4.1.
02/837	Sec.2.XI.2.3.	02/1030	Sec.2.IV.2.2.2.	02/1343	Sec.4.II.
02/842	Sec.2.II.2.4.1.2.	02/1036	Sec.4.II.	02/1346	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/850	Sec.2.II.2.2.2.	02/1067	Sec.4.II.	02/1357	Sec.2.XII.2.3.1.
02/852	Sec.2.VII.2.8.1.	02/1071	Sec.4.II.	02/1361	Sec.2.IV.2.1.1.3.
02/855	Sec.2.IV.	02/1073	Sec.4.II.	02/1364	Sec.2.III.2.1.1.1.
02/857	Sec.2.XII.2.6.	02/1081	Sec.4.II.	02/1366	Sec.2.II.2.2.1.
02/858	Sec.2.IX.2.1.1.	02/1094	Sec.2.VII.2.8.3.	02/1370	Sec.2.IV.
02/862	Sec.2.VII.2.2.	02/1104	Sec.2.VIII.2.1.1.	02/1371	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/863	Sec.2.IV.2.1.1.2.	02/1105	Sec.2.VII.2.8.1.	02/1375	Sec.4.I.
02/866	Sec.2.XII.2.3.1.	02/1107	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1390	Sec.2.VII.2.4.
02/868	Sec.2.XII.2.2.6.	02/1109	Sec.2.X.2.3.	02/1391	Sec.2.IV.2.1.2.3.
02/873	Sec.2.VII.2.8.1.	02/1111	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1393	Sec.2.II.2.1.4.
02/874	Sec.3.1.	02/1114	Sec.4.II.	02/1396	Sec.4.I.
02/874	Sec.4.II.	02/1140	Sec.2.IV.2.1.2.3.	02/1408	Sec.2.I.2.1.

02/1420	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1629	Sec.2.VII.2.7.1.	02/2327	Sec.2.VII.2.7.1.
02/1425	Sec.2.XII.2.6.	02/1634	Sec.4.II.	02/2332	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/1432	Sec.2.VII.2.8.3.	02/1635	Sec.4.II.	02/2351	Sec.4.I.
02/1435	Sec.4.II.	02/1638	Sec.4.II.	02/2353	Sec.2.IV.2.1.4.2.
02/1438	Sec.4.I.	02/1639	Sec.2.X.2.3.	02/2356	Sec.2.IV.2.1.4.2.
02/1445	Sec.2.VII.2.6.2.	02/1641	Sec.4.II.	02/2361	Sec.2.IX.2.4.7.
02/1450	Sec.2.XII.2.1.3.	02/1646	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2370	Sec.4.II.
02/1453	Sec.2.II.2.2.4.3.	02/1647	Sec.4.II.	02/2378	Sec.4.II.
02/1454	Sec.4.II.	02/1648	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2391	Sec.4.II.
02/1458	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/1656	Sec.4.II.	02/2396	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/1460	Sec.4.I.	02/1657	Sec.2.XII.	02/2403	Sec.4.I.
02/1467	Sec.2.III.2.1.1.2.	02/1657	Sec.2.XII.2.1.2.	02/2404	Sec.4.II.
02/1468	Sec.2.X.2.2.	02/1660	Sec.4.II.	02/2421	Sec.4.II.
02/1474	Sec.2.IV.2.1.2.3.	02/1667	Sec.2.VII.	02/2430	Sec.4.I.
02/1476	Sec.2.IX.2.3.	02/1667	Sec.2.VII.2.3.	02/2431	Sec.2.VII.2.1.4.
02/1502	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1671	Sec.2.XII.2.6.	02/2432	Sec.2.VII.2.7.1.
02/1512	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1677	Sec.4.I.	02/2434	Sec.4.II.
02/1514	Sec.4.II.	02/1680	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2435	Sec.4.II.
02/1518	Sec.4.II.	02/1682	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/2437	Sec.4.I.
02/1523	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1693	Sec.4.II.	02/2443	Sec.2.IV.2.1.2.1.
02/1524	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1698	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2444	Sec.2.VII.2.8.4.
02/1525	Sec.3.1.	02/1699	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2445	Sec.2.VII.2.8.1.
02/1525	Sec.4.II.	02/1700	Sec.2.II.2.1.3.2.	02/2463	Sec.4.II.
02/1526	Sec.4.II.	02/1706	Sec.2.I.2.9.2.	02/2464	Sec.4.II.
02/1540	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1711	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2465	Sec.4.II.
02/1551	Sec.4.I.	02/1712	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2466	Sec.4.II.
02/1553	Sec.2.XII.2.1.1.	02/1714	Sec.4.II.	02/2467	Sec.4.II.
02/1557	Sec.4.II.	02/1728	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/2468	Sec.4.II.
02/1559	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1734	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2469	Sec.4.II.
02/1560	Sec.4.II.	02/1739	Sec.2.IX.2.1.1.	02/2470	Sec.4.II.
02/1561	Sec.4.II.	02/1749	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2471	Sec.4.II.
02/1565	Sec.4.II.	02/1750	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/2472	Sec.4.II.
02/1566	Sec.4.II.	02/1751	Sec.4.II.	02/2473	Sec.4.II.
02/1572	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1752	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2474	Sec.4.II.
02/1573	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1753	Sec.4.II.	02/2475	Sec.4.II.
02/1574	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1755	Sec.2.IX.2.6.2.	02/2476	Sec.4.II.
02/1575	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1758	Sec.3.1.	02/2477	Sec.4.II.
02/1576	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1773	Sec.2.II.2.5.3.	02/2478	Sec.4.II.
02/1577	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1775	Sec.4.I.	02/2479	Sec.4.II.
02/1578	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1780	Sec.4.II.	02/2480	Sec.4.II.
02/1579	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1783	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2481	Sec.4.II.
02/1582	Sec.2.I.	02/1804	Sec.4.II.	02/2482	Sec.4.II.
02/1582	Sec.2.I.2.2.	02/1805	Sec.3.1.	02/2483	Sec.4.II.
02/1587	Sec.2.VII.2.5.	02/1805	Sec.4.II.	02/2484	Sec.4.II.
02/1589	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/1806	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2485	Sec.4.II.
02/1590	Sec.2.IV.2.1.2.2.	02/1811	Sec.3.1.	02/2486	Sec.4.II.
02/1605	Sec.2.IV.2.1.1.2.	02/1814	Sec.2.XII.2.1.5.	02/2488	Sec.4.II.
02/1607	Sec.4.II.	02/1815	Sec.2.IX.2.2.1.	02/2489	Sec.4.II.
02/1612	Sec.4.I.	02/1847	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2496	Sec.2.VII.2.1.3.
02/1619	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/1848	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2499	Sec.2.I.2.11.
02/1621	Sec.2.XIII.2.1.2.	02/2059	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2500	Sec.2.II.2.4.1.4.
02/1622	Sec.4.I.	02/2325	Sec.4.II.	02/2502	Sec.4.II.

02/2503	Sec.4.II.	02/2759	Sec.2.II.2.2.1.2.	02/3240	Sec.4.II.
02/2505	Sec.4.II.	02/2760	Sec.4.II.	02/3241	Sec.4.II.
02/2506	Sec.4.II.	02/2864	Sec.2.VII.2.6.3.	02/3243	Sec.4.II.
02/2507	Sec.4.II.	02/2870	Sec.4.I.	02/3248	Sec.2.XIV.2.1.
02/2508	Sec.4.II.	02/2874	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/3268	Sec.4.II.
02/2509	Sec.3.1.	02/2881	Sec.4.II.	02/3281	Sec.4.II.
02/2510	Sec.4.II.	02/2889	Sec.2.IX.2.6.1.	02/3285	Sec.4.II.
02/2520	Sec.4.II.	02/2900	Sec.4.II.	02/3295	Sec.4.II.
02/2521	Sec.4.I.	02/2912	Sec.2.VII.2.6.3.	02/3320	Sec.2.VII.2.8.3.
02/2522	Sec.4.II.	02/2915	Sec.4.I.	02/3323	Sec.2.VI.2.3.
02/2527	Sec.4.II.	02/2917	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/3331	Sec.2.VIII.2.2.
02/2531	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/2922	Sec.2.VI.2.1.	02/3337	Sec.4.II.
02/2532	Sec.4.II.	02/2927	Sec.4.II.	02/3340	Sec.4.II.
02/2563	Sec.2.IV.	02/2939	Sec.4.II.	02/3345	Sec.4.II.
02/2565	Sec.4.I.	02/2947	Sec.4.II.	02/3351	Sec.4.II.
02/2569	Sec.2.VII.2.1.3.	02/2951	Sec.2.IX.2.4.5.	02/3353	Sec.4.I.
02/2574	Sec.2.VII.2.7.1.	02/2984	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/3363	Sec.4.I.
02/2576	Sec.4.I.	02/3042	Sec.2.VII.2.1.1.	02/3367	Sec.2.VII.2.8.4.
02/2603	Sec.4.II.	02/3043	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/3376	Sec.4.II.
02/2607	Sec.4.II.	02/3052	Sec.2.IV.2.1.1.2.	02/3379	Sec.4.II.
02/2617	Sec.2.IV.2.1.4.2.	02/3053	Sec.4.II.	02/3394	Sec.2.II.2.4.2.2.
02/2623	Sec.4.II.	02/3094	Sec.4.I.	02/3395	Sec.2.IX.2.5.1.
02/2631	Sec.2.VII.2.3.	02/3099	Sec.4.I.	02/3396	Sec.4.II.
02/2631	Sec.2.VII.2.6.1.	02/3112	Sec.3.1.	02/3402	Sec.4.II.
02/2635	Sec.2.VII.	02/3115	Sec.4.I.	02/3403	Sec.2.IV.2.1.1.3.
02/2636	Sec.2.IV.2.1.2.2.	02/3116	Sec.4.I.	02/3408	Sec.4.II.
02/2644	Sec.4.II.	02/3117	Sec.4.I.	02/3413	Sec.4.I.
02/2660	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/3118	Sec.4.I.	02/3415	Sec.2.IX.2.2.2.
02/2663	Sec.4.II.	02/3120	Sec.4.II.	02/3416	Sec.4.I.
02/2666	Sec.4.II.	02/3129	Sec.4.II.	02/3425	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/2667	Sec.4.II.	02/3136	Sec.4.II.	02/3431	Sec.2.VII.2.7.1.
02/2668	Sec.4.II.	02/3150	Sec.4.II.	02/3432	Sec.4.II.
02/2673	Sec.2.XII.2.6.	02/3157	Sec.4.II.	02/3439	Sec.2.VII.2.7.1.
02/2682	Sec.4.II.	02/3162	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/3459	Sec.2.IX.2.1.1.
02/2692	Sec.4.II.	02/3171	Sec.4.II.	02/3495	Sec.4.II.
02/2706	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/3175	Sec.2.VII.2.3.	02/3500	Sec.3.1.
02/2706	Sec.4.II.	02/3176	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/3502	Sec.4.II.
02/2708	Sec.4.II.	02/3178	Sec.4.II.	02/3507	Sec.4.II.
02/2710	Sec.2.VII.2.7.1.	02/3186	Sec.4.I.	02/3517	Sec.2.IV.2.1.1.2.
02/2714	Sec.2.IX.2.4.6.	02/3187	Sec.4.II.	02/3519	Sec.2.IV.2.1.3.1.
02/2719	Sec.4.II.	02/3203	Sec.2.III.2.1.2.	02/3520	Sec.4.II.
02/2722	Sec.4.II.	02/3207	Sec.4.II.	02/3523	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/2729	Sec.2.XI.2.3.	02/3211	Sec.4.II.	02/3532	Sec.2.XIII.2.1.2.
02/2731	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/3212	Sec.4.I.	02/3533	Sec.2.XIII.2.1.2.
02/2732	Sec.4.II.	02/3215	Sec.2.VII.2.5.	02/3539	Sec.2.IV.2.1.1.1.
02/2733	Sec.4.II.	02/3217	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/3541	Sec.4.II.
02/2736	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/3221	Sec.2.II.2.2.4.2.	02/3546	Sec.2.IX.2.1.4.
02/2736	Sec.4.II.	02/3225	Sec.2.V.	02/3550	Sec.3.1.
02/2741	Sec.4.II.	02/3226	Sec.4.II.	02/3555	Sec.4.II.
02/2744	Sec.3.1.	02/3230	Sec.4.II.	02/3557	Sec.3.1.
02/2745	Sec.2.IX.2.2.3.	02/3235	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/3561	Sec.4.II.
02/2748	Sec.4.I.	02/3239	Sec.4.I.	02/3562	Sec.3.1.

02/3574	Sec.4.II.	02/4006	Sec.2.XII.	02/4365	Sec.2.IV.2.1.3.1.
02/3581	Sec.2.VII.2.1.2.	02/4011	Sec.2.VII.2.7.1.	02/4367	Sec.2.IV.2.1.3.1.
02/3584	Sec.2.VII.2.3.	02/4028	Sec.4.II.	02/4368	Sec.2.I.
02/3585	Sec.4.II.	02/4030	Sec.2.VII.2.3.	02/4368	Sec.2.I.2.5.
02/3591	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4034	Sec.4.II.	02/4372	Sec.4.II.
02/3592	Sec.2.II.2.2.8.	02/4037	Sec.2.IV.2.1.4.2.	02/4392	Sec.4.II.
02/3603	Sec.2.XII.2.1.6.	02/4057	Sec.2.VIII.2.1.1.	02/4414	Sec.4.II.
02/3610	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/4083	Sec.4.II.	02/4422	Sec.4.II.
02/3612	Sec.2.IV.2.1.4.2.	02/4090	Sec.2.IX.2.5.1.	02/4429	Sec.2.XIV.2.3.
02/3613	Sec.2.IV.2.1.4.2.	02/4090	Sec.4.II.	02/4432	Sec.4.II.
02/3618	Sec.2.II.2.2.3.	02/4097	Sec.4.II.	02/4453	Sec.4.II.
02/3636	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4103	Sec.2.IV.2.1.1.2.	02/4455	Sec.2.II.2.4.1.1.
02/3673	Sec.2.XIV.2.1.	02/4117	Sec.2.VII.2.5.	02/4458	Sec.4.II.
02/3686	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4119	Sec.4.II.	02/4460	Sec.2.I.
02/3704	Sec.2.VII.2.4.	02/4120	Sec.4.II.	02/4464	Sec.4.I.
02/3710	Sec.4.II.	02/4131	Sec.4.I.	02/4480	Sec.2.VII.2.6.3.
02/3711	Sec.4.II.	02/4149	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/4484	Sec.2.V.
02/3712	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4155	Sec.4.I.	02/4508	Sec.4.II.
02/3724	Sec.4.II.	02/4164	Sec.2.IV.2.1.4.2.	02/4511	Sec.4.II.
02/3729	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4165	Sec.4.II.	02/4514	Sec.4.II.
02/3732	Sec.2.I.2.9.2.	02/4175	Sec.4.II.	02/4516	Sec.4.II.
02/3748	Sec.4.II.	02/4181	Sec.4.II.	02/4521	Sec.4.II.
02/3756	Sec.4.II.	02/4187	Sec.4.II.	02/4529	Sec.4.I.
02/3776	Sec.4.II.	02/4195	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/4554	Sec.3.1.
02/3783	Sec.4.II.	02/4212	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/4554	Sec.4.II.
02/3786	Sec.4.II.	02/4214	Sec.4.I.	02/4573	Sec.4.II.
02/3792	Sec.4.II.	02/4217	Sec.2.IV.2.1.2.3.	02/4582	Sec.2.IV.2.1.2.2.
02/3793	Sec.4.I.	02/4230	Sec.2.IV.2.1.1.3.	02/4594	Sec.2.IV.2.1.1.2.
02/3805	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4240	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/4601	Sec.4.II.
02/3813	Sec.2.III.2.2.2.	02/4247	Sec.2.VII.2.1.4.	02/4606	Sec.2.V.
02/3842	Sec.4.II.	02/4249	Sec.2.IV.2.1.1.1.	02/4610	Sec.2.VII.2.2.
02/3848	Sec.2.IV.2.1.4.2.	02/4254	Sec.4.II.	02/4622	Sec.4.II.
02/3850	Sec.2.V.	02/4258	Sec.3.1.	02/4666	Sec.4.II.
02/3865	Sec.4.II.	02/4270	Sec.4.II.	02/4675	Sec.2.VII.2.8.1.
02/3868	Sec.2.XIV.2.1.	02/4288	Sec.2.VII.2.4.	02/4741	Sec.2.I.
02/3917	Sec.2.VIII.2.2.	02/4326	Sec.4.II.	02/4742	Sec.2.VIII.
02/3926	Sec.2.IV.2.1.2.1.	02/4334	Sec.2.IV.2.1.1.2.	02/4742	Sec.2.VIII.2.5.
02/3935	Sec.2.V.	02/4335	Sec.2.VIII.	02/4782	Sec.2.VII.2.6.4.
02/3943	Sec.4.II.	02/4335	Sec.2.VIII.2.3.	02/4786	Sec.2.VII.2.1.1.
02/3946	Sec.2.IV.2.1.3.1.	02/4347	Sec.2.IV.2.1.4.1.	02/4805	Sec.4.II.
02/3979	Sec.4.II.	02/4351	Sec.2.XI.2.2.	02/4813	Sec.2.IV.2.1.4.2.
02/3980	Sec.4.II.	02/4357	Sec.4.I.		
02/4003	Sec.3.1.	02/4364	Sec.4.I.		

1. TRAMITACIÓN CERRADA

- 1.1 TEXTOS APROBADOS
 - 1.1.1 LEYES Y OTRAS NORMAS
 - 1.1.1.1 Leyes
 - 1.1.1.2 Otras normas
 - 1.1.2 PROPOSICIONES NO DE LEY
 - 1.1.2.1 Proposiciones no de ley en Pleno
 - 1.1.2.2 Proposiciones no de ley en Comisión
 - 1.1.3 RESOLUCIONES
 - 1.1.3.1 Consecuencia de debates generales
 - 1.1.3.2 Consecuencia de comunicaciones, programas o planes del Consejo de Gobierno
 - 1.1.3.3 Consecuencia de dictámenes de las Comisiones
 - 1.1.4 MOCIONES
- 1.2 ACUERDOS Y RESOLUCIONES
 - 1.2.1 DECLARACIÓN INSTITUCIONAL
 - 1.2.2 CREACIÓN DE COMISIONES, GRUPOS DE TRABAJO Y PONENCIAS DE ESTUDIO
 - 1.2.3 DESIGNACIÓN DE SENADORES
 - 1.2.4 RESOLUCIONES, INFORMES Y DICTÁMENES EMITIDOS POR ÓRGANOS DE LA CÁMARA
 - 1.2.5 CONSECUENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE LOS ÓRGANOS CON VINCULACIÓN PARLAMENTARIA
- 1.3 TEXTOS FINALIZADOS EN SU TRAMITACIÓN
 - 1.3.1 INTERPELACIONES
 - 1.3.2 PREGUNTAS
 - 1.3.2.1 Preguntas orales
 - 1.3.2.2.1 Preguntas orales ante el Pleno
 - 1.3.2.2.2 Preguntas orales en Comisión
 - 1.3.2.2 Preguntas escritas
 - 1.3.3 CONVOCATORIAS
 - 1.3.3.1 Solicitudes de comparecencia en Pleno
 - 1.3.3.2 Solicitudes de comparecencia en Comisión
 - 1.3.4 DEBATES GENERALES
 - 1.3.5 OTRAS TRAMITACIONES
- 1.4 TEXTOS RETIRADOS, RECHAZADOS, DECAÍDOS, CALIFICADOS DESFAVORABLEMENTE O INADMITIDOS A TRÁMITE
 - 1.4.1 PROYECTOS DE LEY, PROPOSICIONES DE LEY Y OTROS PROYECTOS DE NORMAS
 - 1.4.1.1 Proyectos de ley
 - 1.4.1.2 Proposiciones de ley
 - 1.4.1.3 Otros proyectos de normas
 - 1.4.2 INVESTIDURA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA, MOCIÓN DE CENSURA Y CUESTIÓN DE CONFIANZA
 - 1.4.2.1 Investidura del Presidente de la Junta
 - 1.4.2.2 Moción de Censura
 - 1.4.2.3 Cuestión de Confianza
 - 1.4.3 PROPOSICIONES NO DE LEY
 - 1.4.3.1 Proposiciones no de ley en Pleno
 - 1.4.3.2 Proposiciones no de ley en Comisión
 - 1.4.4 PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN
 - 1.4.4.1 Consecuencia de debates generales
 - 1.4.4.2 Consecuencia de comunicaciones, programas o planes del Consejo de Gobierno
 - 1.4.4.3 Consecuencia de dictámenes emitidos por las Comisiones
 - 1.4.4.4 Consecuencia de procedimientos emitidos por los órganos con vinculación parlamentaria
 - 1.4.5 INTERPELACIONES Y MOCIONES
 - 1.4.5.1 Interpelaciones
 - 1.4.5.2 Mociones
 - 1.4.6 COMUNICACIONES, PROGRAMAS Y PLANES DEL CONSEJO DE GOBIERNO
 - 1.4.7 PREGUNTAS
 - 1.4.7.1 Preguntas orales
 - 1.4.7.1.1 Preguntas orales ante el Pleno
 - 1.4.7.1.2 Preguntas orales en Comisión
 - 1.4.7.2 Preguntas escritas
 - 1.4.8 OTROS PROCEDIMIENTOS
 - 1.4.8.1 Procedimientos ante el Congreso de los Diputados
 - 1.4.8.2 Procedimientos ante el Tribunal Constitucional
 - 1.4.8.3 Convenios y acuerdos de cooperación con otras Comunidades Autónomas
 - 1.4.9 CONVOCATORIAS
 - 1.4.9.1 Solicitudes de comparecencia en Pleno
 - 1.4.9.2 Solicitudes de comparecencia en Comisión

- 1.4.10 DEBATES GENERALES
- 1.4.11 PROPUESTAS DE ACUERDOS DEL PLENO
- 1.4.11.1 Creación de Comisiones, Grupos de Trabajo y Ponencias de Estudio
- 1.4.11.2 Designación de senadores
- 1.4.12 OTRAS INFORMACIONES
- 1.4.13 Resoluciones, dictámenes y comunicados de los órganos de la Cámara

2. TRAMITACIÓN EN CURSO

- 2.1 PROYECTOS DE LEY, PROPOSICIONES DE LEY Y OTROS PROYECTOS DE NORMAS
- 2.1.1 PROYECTOS DE LEY
- 2.1.2 PROPOSICIONES DE LEY
- 2.1.3 OTROS PROYECTOS DE NORMAS
- 2.2 INVESTIDURA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA, MOCIÓN DE CENSURA Y CUESTIÓN DE CONFIANZA
- 2.2.1 INVESTIDURA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA
- 2.2.2 MOCIÓN DE CENSURA
- 2.2.3 CUESTIÓN DE CONFIANZA
- 2.3 PROPOSICIONES NO DE LEY
- 2.3.1 PROPOSICIONES NO DE LEY EN PLENO
- 2.3.2 PROPOSICIONES NO DE LEY EN COMISIÓN
- 2.4 PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN
- 2.4.1 CONSECUENCIA DE DEBATES GENERALES
- 2.4.2 CONSECUENCIA DE COMUNICACIONES, PROGRAMAS O PLANES DEL CONSEJO DE GOBIERNO
- 2.4.3 CONSECUENCIA DE DICTÁMENES EMITIDOS POR LAS COMISIONES
- 2.4.4 CONSECUENCIA DE PROCEDIMIENTOS EMITIDOS POR ÓRGANOS CON VINCULACIÓN PARLAMENTARIA
- 2.5 INTERPELACIONES Y MOCIONES
- 2.5.1 INTERPELACIONES
- 2.5.2 MOCIONES
- 2.6 COMUNICACIONES, PROGRAMAS O PLANES DEL CONSEJO DE GOBIERNO
- 2.7 PREGUNTAS
- 2.7.1 PREGUNTAS ORALES
- 2.7.1.1 Preguntas orales ante el Pleno
- 2.7.1.2 Preguntas orales en Comisión
- 2.7.2 PREGUNTAS ESCRITAS
- 2.8 OTROS PROCEDIMIENTOS
- 2.8.1 PROCEDIMIENTOS ANTE EL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
- 2.8.2 PROCEDIMIENTOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL
- 2.8.3 CONVENIOS Y ACUERDOS DE COOPERACIÓN CON OTRAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS
- 2.9 CONVOCATORIAS
- 2.9.1 SOLICITUDES DE COMPARECENCIA EN PLENO
- 2.9.2 SOLICITUDES DE COMPARECENCIA EN COMISIÓN
- 2.10 DEBATES GENERALES
- 2.11 PROPUESTAS DE ACUERDO DEL PLENO
- 2.11.1 CREACIÓN DE COMISIONES, GRUPOS DE TRABAJO Y PONENCIAS DE ESTUDIO
- 2.11.2 DESIGNACIÓN DE SENADORES
- 2.12 OTRAS TRAMITACIONES
- 2.13 RESOLUCIONES, DICTÁMENES Y COMUNICADOS DE LOS ÓRGANOS DE LA CÁMARA

3. INFORMACIÓN

- 3.1 ACTIVIDAD PARLAMENTARIA
- 3.1.1 REUNIONES CELEBRADAS
- 3.1.2 OTRAS ACTIVIDADES PARLAMENTARIAS
- 3.2 COMPOSICIÓN DE LA CÁMARA Y SUS ÓRGANOS
- 3.3 RÉGIMEN INTERIOR
- 3.4 INSTITUCIONES Y ÓRGANOS VINCULADOS AL PARLAMENTO
- 3.4.1 CONSEJO ASESOR DE RTVE EN ANDALUCÍA
- 3.4.2 DEFENSOR DEL PUEBLO
- 3.4.3 JUNTA ELECTORAL DE ANDALUCÍA
- 3.4.4 EMPRESA PÚBLICA DE RTVA
- 3.4.5 CÁMARA DE CUENTAS
- 3.4.6 OTROS ÓRGANOS DE EXTRACCIÓN PARLAMENTARIA
- 3.5 COMUNICADOS DE LOS GRUPOS PARLAMENTARIOS Y DE LOS DIPUTADOS
- 3.6 PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA
- 3.7 CONOCIMIENTO DE LOS ACUERDOS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL
- 3.8 OTRAS INFORMACIONES
- 3.9 COMUNICADOS DE LOS ÓRGANOS DE LA CÁMARA

COLECCIONES EN CD-ROM



Editados por el Servicio del *Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía*

CONTENIDO DE CADA CD-ROM

Colección legislativa:

- ✓ Anales del proceso autonómico, acompañados de algunas de las imágenes más significativas de aquellos históricos acontecimientos.
- ✓ Descripción de la sede del Parlamento de Andalucía, incluyendo una breve historia del Hospital de las Cinco Llagas con imágenes de su fachada, el Salón de Plenos y patios interiores.
- ✓ Relación de los órganos parlamentarios y sus miembros en cada una de las cinco legislaturas transcurridas.
- ✓ Recopilación actualizada de las leyes aprobadas por el Parlamento de Andalucía hasta el día de hoy. Cada ley contiene una sinopsis que incluye datos sobre su aprobación y publicaciones e información, en su caso, sobre posteriores modificaciones o si han sido objeto de algún recurso de inconstitucionalidad. Y a través de notas a pie se proporciona información sobre las modificaciones puntuales que ha tenido el texto normativo.

Boletín Oficial:

- ✓ Colección de los Boletines Oficiales del Parlamento de Andalucía reproducidos en formato PDF.
- ✓ Estudio estadístico y clasificación de las iniciativas parlamentarias publicadas.
- ✓ Información complementaria sobre la sede del Parlamento, los órganos de la Cámara andaluza y la Administración parlamentaria.
- ✓ Actualmente están disponibles los CD-ROM correspondientes a la Cuarta, Quinta y Sexta Legislaturas.

PRECIOS

Colección legislativa..... 7,21 €

Boletín Oficial..... 3,61 €

Elaboración y composición: *Servicio del Boletín Oficial del Parlamento de Andalucía*

Pedidos: *Servicio de Gestión Económica del Parlamento de Andalucía*

c/ Andueza núm. 1 41009-Sevilla Teléfono: 954.59.21.00

Impresión: *Parlamento de Andalucía* Depósito Legal SE. 659-1993 ISSN 1133-0236

<http://www.parlamento-and.es>