



**INFORME ANUAL
DEL
DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
AÑO 2017**

Mayo 2018



COMUNICACIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE ARCOS DE LA FRONTERA AL PLENO DEL AYUNTAMIENTO	3.
--	----

ÍNDICE DE LA MEMORIA ANUAL 2017.

I. Introducción.....	12.
II. Economía: Los gastos de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía.....	13.
III. Lo que el Defensor recomienda porque los ciudadanos lo demandan.....	15.
IV. Quejas que tienen un carácter más general o mayor gravedad.....	17.
V. El Defensor y los diversos colectivos sociales.....	32.
VI. Las actuaciones del año 2017 en cifras.....	34.
VII. Delegaciones que han entorpecido la labor del Defensor y las Delegaciones que la han favorecido.....	35.
VIII. Listado de expedientes agrupados por Áreas.....	37.
IX. La oficina del Defensor de la Ciudadanía y los medios de comunicación.....	47.
X. Recomendaciones finales.....	48.
XI. Agradecimientos.....	49.
XII. Anexos.....	50.



COMUNICADO DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE ARCOS DE LA FRONTERA EN EL PLENO DE LA PRESENTACIÓN DEL INFORME-MEMORIA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2017.

Ilmo. Sr. Alcalde, Sres. Concejales, Sras. Concejalas, vecinos y vecinas de Arcos:

Nuevamente celebramos Pleno Extraordinario para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía. Estamos aquí pues para cumplir la voluntad del pueblo de Arcos manifestada unánimemente a través de sus representantes cuando los Estatutos fueron aprobados.

Así pues, el informe, que ha sido entregado a todos los miembros de la Corporación, y que proponemos al Equipo de Gobierno que sea publicado en la página web oficial del Ayuntamiento para que esté a disposición de todos los ciudadanos, recoge el trabajo que ha desarrollado la Oficina del Defensor de la Ciudadanía durante el año 2017.

En la memoria se recogen las actuaciones más significativas, destacando los asuntos que más quejas producen y las recomendaciones que, con carácter general, hace el Defensor para mejorar el funcionamiento de la Administración Municipal.

Nuevamente hemos de decir que en ningún momento ha de entenderse este documento como un pliego de acusaciones contra un Equipo de Gobierno, contra un grupo político, contra cualquier grupo social o contra alguien en particular. Este documento debería provocar una reflexión colectiva que nos ayude a mejorar la Administración Municipal.



Como en anteriores informes, decimos que hay asuntos por los que el ciudadano se queja una y otra vez sin encontrar respuesta y cuya solución no depende de la situación económica que pueda estar viviendo nuestro Ayuntamiento sino de la decisión política de resolverlos y de la voluntad personal de cada uno de los gobernantes para atender las justas demandas de los ciudadanos.

También decíamos que el mirar para otro lado tras denuncias ajustadas a derecho, no cumpliendo la ley, ni la obligación de resolver, por razones económicas de algunos, por razones electoralistas de otros, o por otros intereses, en cualquier caso contrarios a lo justo, ha terminado llevando a empresarios y vecinos ante los tribunales con graves daños económicos para unos y para otros y pérdida de calidad de vida para todos los afectados.

Podríamos seguir en esta línea y volveríamos a reproducir el comunicado de la Memoria Anual 2016 e incluso de las anteriores, ya que las conductas ante las quejas de los ciudadanos no han sido sustancialmente modificadas a pesar de la voluntad que este Equipo de Gobierno ha puesto en ello. Recomiendo a todos los integrantes de este pleno estudiar y analizar el por qué de la ineficacia de nuestra administración municipal a pesar de la voluntad que todos, en cada momento, habéis puesto para procurar la mejor atención a la ciudadanía.

Ésta sería la pregunta :¿Por qué la ineficacia de la Administración Municipal si los distintos equipos de gobierno han puesto y ponen voluntad para dar la mejor atención posible a los ciudadanos?. Si encontráis la respuesta y le ponéis remedio el pueblo os lo agradecerá.



En el apartado III de la Memoria recogemos lo que el Defensor recomienda porque la ciudadanía lo demanda, a saber:

- Responder a los escritos de denuncia.
- Cumplir con la obligación de resolver.
- Dar eficacia legal a las actas de denuncia y llevar los expedientes abiertos a término.

En relación con lo anteriormente expuesto y especialmente en el apartado **“Responder a los escritos de denuncia”** hemos incluido en el apartado X, destinado a las recomendaciones finales, una en la que recomendamos encarecidamente que con la mayor diligencia se atiendan los requerimientos del Excmo. Sr. Defensor del Pueblo Andaluz en relación con las quejas que ante aquella Institución presentan los ciudadanos de Arcos de la Frontera. En numerosos casos nos consta que, al igual que a esta Institución local, se da la callada por respuesta o se da una respuesta que no significa un avance en la búsqueda de solución al problema planteado.

Llegados a este punto queremos referirnos al apartado IV en el que recogemos las quejas que tienen un carácter más general o mayor gravedad:

- **CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. RUIDOS.**

Son numerosas las quejas por contaminación acústica sin resolver a pesar del interés que el Equipo de Gobierno ha puesto en la búsqueda de soluciones; en esta línea de búsqueda de mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, el Equipo de Gobierno ha presentado al Pleno el día 30 de abril de 2018 la aprobación de Ordenanza de Seguridad y Convivencia Ciudadana de Arcos de la



Frontera. Dicha ordenanza aprobada en pleno, cuando esté en vigor, entendemos que mejorará sustancialmente la atención que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera dará a la ciudadanía. Lo que traerá consigo una mejora de la calidad de vida de todos.

En el apartado correspondiente de la memoria se profundiza en el tema y se recuerda que el problema más grave de la contaminación acústica es cuando los ruidos se producen a altas horas de la madrugada, ocupando la vía pública, y por lo tanto incumpliendo los horarios establecidos por la Ley.

- LÍNEAS ELECTRICAS DE M.T. Y B.T.

Pensamos que el Equipo de Gobierno y la oposición deben dedicar máxima atención a la lectura de lo que en este apartado exponemos sobre la situación de las líneas de alta tensión y las de baja tensión de suministro domiciliario en la Urbanización “El Santiscal”. Líneas de alta tensión sobre las viviendas a escasos metros de las mismas, entre los árboles, incumpliendo toda la normativa legal vigente en materia de instalaciones eléctricas y ante lo que en repetidas ocasiones personas responsables sin asumir para nada su responsabilidad solo han sabido o querido responder con la pregunta...¿Qué fue antes la gallina o el huevo?. Las viviendas tienen toda la documentación que demuestran su legalidad, entendemos que las líneas eléctricas, en su momento, también cumplían los requisitos exigidos; ¿Quién dio las licencias para construir bajo una línea eléctrica de M.T.?, ¿Por qué se recepcionó la línea por la empresa eléctrica sin advertir ni corregir las irregularidades?, ¿Por qué se pretende ignorar la culpa “*in vigilando*” por parte de Ayuntamiento y empresa eléctrica?. Parece pues, lógico, actuar de la manera más



sensata posible. Por ello, pido a gobierno y oposición que pongan el máximo interés para que los proyectos se ejecuten y se vele por la seguridad de los ciudadanos y su derecho a un suministro domiciliario sin las interrupciones, los daños que se producen en las viviendas y en su equipamiento por el mal estado de las líneas.

- LA LADERA DESLIZANTE.

En relación con la situación de las viviendas de la Verbena publicamos un artículo en Arcos Información el 22 de noviembre de 2012. Recogíamos en este artículo un párrafo incluido en la memoria del defensor del año 2010, decíamos:

“Los que hemos visto la ruina de la Barriada de San José, el derrumbe de la Fonda de Ramírez y colindantes con tres muertes, las ruinas del cine Bachiller de invierno, del Telescopio, del Instituto Miguel Mancheño, del Matadero Municipal, del Cuartel de la Guardia Civil, del bloque 1º de San Miguel, de los edificios del ferrocarril, del chalet del Retiro, de algunas de las Casas Baratas.....; los que hemos visto hundirse una y otra vez el bar Terraza, las carreteras, el Paseo....; los que hemos visto colgar sobre el vacío las vías del tren..... ; los que vimos abandonar a Telefónica porque sus estudios dijeron que el terreno no era seguro..... Todos sabíamos lo que iba a pasar.”

Decíamos que, lo de Arcos no había sido la *burbuja del ladrillo*, había sido la *locura del ladrillo*. Aunque no tengamos los ciudadanos de a pie, preparación para dar una explicación técnica o científica, si podemos apoyarnos en lo que vemos, o sea, en el conocimiento empírico de la realidad, basta con pasear por la carretera desde el



Retiro hasta el Rancho Perdigones para ver las grietas en el pavimento que indican que la zona se desplaza.

Recordemos que la construcción en la zona de la Verbena de 300 viviendas en el año 1962 fue suspendida porque un escrito del Ministerio de la Vivienda dijo al Ayuntamiento de Arcos que se descartaba el proyecto porque el terreno no era apto para la construcción. Posteriormente Telefónica tuvo que abandonar el proyecto de central en la calle Muñoz Vázquez por el continuo movimiento del terreno. Estamos pues ante un problema mucho más general y amplio que el de las viviendas de la Verbena ya que, el deslizamiento de la ladera por una falla desde la Cuesta Noriega hasta la zona del “*elefante azul*” provoca problemas que afectan a numerosas viviendas y a los servicios públicos de saneamiento de aguas residuales, suministro de agua domiciliaria, pavimentación de calles y acerados. Hemos de enfrentarnos pues a un problema que necesitaría un estudio que abarque toda la problemática y que pudiera dar satisfacción a los que tan gravemente han sido y están siendo perjudicados.

- PRISIONEROS EN CASA.

Con este título publicamos el 23 de agosto de 2012 un artículo en Arcos Información para llamar la atención del Ayuntamiento y de la ciudadanía sobre las viviendas en altura que carecen de ascensor ya que el decreto 293/2009, de 7 de julio, regula en Andalucía las normas para la accesibilidad a las viviendas y contempla la adaptación obligatoria en un plazo de 10 años. Para el año 2019 todos los edificios públicos y privados deben cumplir la norma de accesibilidad y deben tener eliminada cualquier barrera arquitectónica;



como todas las leyes este decreto está lleno de buenas intenciones, que a veces, parecen ser o son utópicas.

Recordado esto quiero con estas palabras pedir que se tenga la sensibilidad y solidaridad que nuestros mayores y enfermos requieren a fin de que la normativa municipal en Arcos se actualice en la medida de lo posible y se adapte a las normativas de rango superior que ya han arbitrado medidas para que no tengamos “*prisioneros en casa*”.

Para terminar este comunicado queremos recordar que la presentación de la Memoria del año 2016 hicimos un recordatorio del devenir del Defensor de la Ciudadanía de Arcos de la Frontera, antiguamente Síndico Personero del Común, desde la edad media hasta la actualidad. Ahora queremos recordar que el proyecto de creación de la oficina del Defensor en Arcos de la Frontera es del año 2005, y que se aprueban los Estatutos y se nombra defensor cuatro años después, en el año 2009, después de difíciles negociaciones para llegar a acuerdos entre los distintos partidos políticos.

Manifesté en el comunicado del año 2016 la voluntad y la necesidad de mi sustitución, no se ha hecho nada. Creemos que es el momento para que comiencen las negociaciones entre los distintos grupos políticos a fin de encontrar sustituto, ya que, el tiempo transcurre rápidamente y el segundo período de desempeño de mi cargo de defensor se agota.

Mientras la salud me lo permita no voy a abandonar este cargo provocando el cierre de la oficina por falta de titular. Una y otra vez he defendido la permanencia de la oficina del Defensor. Ahora os toca a vosotros, a los responsables políticos, a vuestros partidos, demostrar si vuestra voluntad coincide con la de éste que os habla y con la de aquellos ciudadanos que han acudido y que a diario acuden pidiendo ayuda, o por el contrario queréis



hacer desaparecer una Institución que os recuerda vuestros errores y os invita a rectificar.

En el comunicado de la memoria de 2016, terminé recordando una frase muy conocida de Albert Einstein que me ha ayudado y animado a estar en este oficio de defensor: *“La vida es muy peligrosa no por las personas que hacen el mal, sino por las que se sientan a ver lo que pasa”*.

Yo no me senté a ver lo que pasaba cuando en 2009 se me pidió que ejerciera de defensor en Arcos; tampoco en 2015 cuando usted, Sr. Alcalde, me pidió que volviera.

Los 21 representantes sentados en estos nobles sillones, elegidos por el pueblo de Arcos y dedicados a la noble y siempre difícilísima tarea de la política, tampoco os habéis quedado sentados mirando.

A casi todos os conozco de pequeños, sé que habéis venido de buena fe, llenos de ilusión para emprender tareas que os enfrentarán a la triste realidad de la vida, tareas que os quitarán el sueño, que en buena medida os distanciará de la vida familiar, que pasado el tiempo nadie os agradecerá ni recordará. Pero un día decidisteis no quedaros sentados a ver pasar el mal. Y prometisteis cumplir y hacer cumplir la Ley.

Hasta aquí la frase de un gran pensador, de un genio. En esta ocasión y quizá mis últimas palabras en este salón de plenos van a recordar una frase de una persona sencilla, mujer, hija de hortelano, ama de casa, vieja, muy vieja, poco leída pero con la sabiduría del pueblo profundo.



Oí decir a aquella buena señora: *“Qué bien habla y qué bien entiendo a ese político; cuando sean las elecciones le voy a votar”*. Pasado el tiempo y habiendo llegado aquel político al poder, la volví a oír; la frase que dijo en aquella ocasión es la que quiero que cierre este comunicado y estas reflexiones sobre nuestras conductas. Dijo; *“desde que es presidente, no entiendo ni comprendo nada de lo que dice, no sé qué le ha pasado a ese hombre”*.

Aquella buena señora, era mi madre.

Muchas gracias.

José Antonio Salas Sánchez
Defensor de la Ciudadanía de Arcos de la Frontera



I. INTRODUCCIÓN.

Conforme a lo establecido en el artículo 19 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía, aprobados por el Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión extraordinaria celebrada el día 14 de Diciembre de 2009, a través de la presente Memoria damos cuenta al Pleno del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera del trabajo que hemos venido desarrollando durante el año 2017.

Reiteramos que con su trabajo esta Institución solamente da cumplimiento a lo dispuesto por la Corporación Municipal y recogido en sus Estatutos: El Defensor de la Ciudadanía tendrá como misión la prestación de un servicio de asesoramiento, información, atención y ayuda a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Municipal.



II. ECONOMÍA: LOS GASTOS DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.

Valoración del material proporcionado por la oficina de compras del Excmo. Ayuntamiento.

ARTÍCULO	PRECIO UNIDAD	IMPORTE
Caja folio A4	11,25 €	54,45 €
Toner impresora	34,49 €	34,49 €
Archivadores (cajas y fastener)	12,03 €	12,03€
Caja fundas plástico	5,30 €	5,30 €
Cajas carpetas colgantes (25 u.)	22,99 €	22,99 €
TOTAL		129,26 €

PRESUPUESTO GASTOS AÑO 2017.

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	GASTADO
MOBILIARIO DE OFICINA	0,00 €	0,00 €
MATERIAL DE OFICINA	1.500,00 €	129,26 €
PUBLICACIONES (ESTATUTOS Y DIPTICOS)	2.000,00 €	387,20 €
GASTOS DESPLAZAMIENTOS	500,00 €	417,45 €
DIETAS	0,00 €	0,00€
VARIOS (IMPREVISTOS 5%)	200,00 €	0,00 €
TOTAL	4.200,00 €	933,91 €

Gasto total de funcionamiento 2017..... 933,91 €



La intención de esta oficina ha sido, desde el principio, limitar al máximo los gastos del Excmo. Ayuntamiento.

Entendemos conveniente recordar que el cargo del Defensor de la Ciudadanía es honorífico y por lo tanto, no recibe ninguna retribución.

El personal que trabaja para la oficina del Defensor estaba contratado antes de la reapertura de dicha oficina; trabajaban en otro Departamento y actualmente trabajan para esta oficina sin abandonar sus anteriores ocupaciones.

El letrado asesora ocasionalmente y sigue desempeñando sus funciones de Jefe de Personal.

La administrativa sigue desempeñando sus funciones dentro de la Concejalía de Fomento y atiende la oficina del Defensor simultaneando ambas ocupaciones.

En la partida denominada “**GASTOS DE DESPLAZAMIENTOS**” que ha ascendido a 417,45 € están incluidos los importes de los desplazamientos realizados por el Defensor de la Ciudadanía con su vehículo particular y en algunos casos en taxi dentro de la localidad durante el año 2017.



III. LO QUE EL DEFENSOR RECOMIENDA PORQUE LOS CIUDADANOS LO DEMANDAN.

En este apartado nos vemos obligados a repetir, como en años anteriores, que en la mayor parte de las quejas subyacen cuestiones que constatamos una y otra vez y que realmente es lo que obliga al ciudadano a recurrir ante esta Institución. Exponemos a continuación estas cuestiones:

- **Falta de respuesta a los escritos de los ciudadanos.**
- **Incumplimiento de la Obligación de Resolver.**
- **Actas de denuncias ineficaces.**
- **Apertura de expedientes que difícilmente llegan a término.**

Como consecuencia encontramos pesimismo y desencanto ante la falta de respuesta de la Administración Municipal y falta de recursos para la propia defensa.

Al igual que en otras Memorias, hemos de hacer al actual Equipo de Gobierno la misma recomendación que se hizo en ocasiones anteriores: **responder a los ciudadanos y cumplir con la obligación de resolver.**

“Responderles sí o no, pero responderles de acuerdo con la ley en todos los casos; esa es la recomendación que esta Institución ha de hacer en este apartado que consideramos es la parte vital de esta Memoria Anual”.

Esta Institución ha instado en repetidas ocasiones a un análisis profundo de la situación que describimos que lleve a los arcenses a constituir una sociedad más justa, plena de valores de verdad, respeto y dignidad y en la que el cumplimiento de la Ley nos aboque a una situación de igualdad de derechos entre todos los ciudadanos. En esta línea y siguiendo esta recomendación, reiterada en anteriores memorias anuales, el equipo de



gobierno ha presentado al pleno el día 30 de abril de 2018 la aprobación de la Ordenanza de Seguridad y Convivencia Ciudadana de Arcos de la Frontera. Dicha Ordenanza, aprobada en pleno, actualmente está siguiendo los trámites que establece el procedimiento que marca la legislación vigente.

Entendemos que esto mejorará sustancialmente la atención que el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera da a la ciudadanía, y ello, llevará consigo una mejora de la calidad de vida de todos.



IV. QUEJAS QUE TIENEN UN CARÁCTER MÁS GENERAL O MAYOR GRAVEDAD.

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. RUIDOS.

Cada vez que hemos de presentar ante el pleno del Excmo. Ayuntamiento Memoria Anual para dar cuenta ante la ciudadanía de las quejas presentadas nos vemos obligados a incluir en este apartado el tema de los ruidos como uno de los problemas más graves de nuestro pueblo.

No podemos hablar del tema de ruidos desligándolo del tema de horarios de las actividades industriales, de hostelería, de los propios servicios municipales, de la construcción, de animales domésticos, etc.:: la contaminación acústica no produce los mismos efectos en las horas de día que a altas horas de la madrugada y esta consideración está prevista en la ORDENANZA MUNICIPAL DE PROTECCIÓN CONTRA LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA VIGENTE EN ARCOS DE LA FRONTERA, **que establece que desde las 23,00 horas hasta las 07,00 horas del día siguiente no se puede producir ningún ruido que altere las normas establecidas. Dicho horario se recoge en los artículos 56, 57, 58 y 59, afectando a cualquier tipo de actividad que pueda producir molestias al descanso de los ciudadanos.**

Se recoge en dicha ordenanza municipal en el artículo 54.b. la potestad y obligación del personal acreditado del Ayuntamiento para proceder a paralizar inmediatamente la actividad fuera del horario establecido sin perjuicio del inicio del correspondiente expediente sancionador.



En relación con lo anteriormente expuesto, dada la falta de respuesta a las denuncias de los ciudadanos y el incumplimiento de la obligación de resolver, transcribimos parte de la resolución del Defensor del Pueblo Andaluz formulada en la queja 12/5010, publicada en la página de dicha Institución y dirigida al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera, (Cádiz), el 12 de junio de 2013, motivada dicha resolución por la ineficaz actuación de nuestro Ayuntamiento frente a los incumplimientos en materia de contaminación acústica de un establecimiento de hostelería.

El Excmo. Sr. Defensor del Pueblo Andaluz tras la exposición de antecedentes y consideraciones hace los siguientes recordatorios dentro de la resolución:

RECORDATORIO 1: del deber legal de observar en su actuación los principios establecidos en los artículos 9 y 103.1 de la Constitución, 31 del Estatuto de Autonomía de Andalucía y 3 de la Ley 30/1992, especialmente en lo que respecta al principio de legalidad, al de eficacia y eficiencia, de servicio a los ciudadanos, de buena administración, de seguridad jurídica y de sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

RECORDATORIO 2: del deber de observar lo establecido en el artículo 12 de la Ley 30/1992, según el cual la competencia es irrenunciable y se ejercerá por los órganos administrativos que la tengan atribuida como tal, en el artículo 9.12 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, que atribuye a los municipios competencias municipales en materia de contaminación acústica.

RECORDATORIO 3: de los deberes legales dimanantes de la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido, y del Decreto 6/2012, de 17 de enero, de



protección contra la contaminación acústica en Andalucía, con objeto de evitar la vulneración de los derechos fundamentales previstos en los artículos 15 (derecho a la vida y a la integridad física y moral), 18.1 y 18.2 (intimidad personal y familiar e inviolabilidad del domicilio) de la Constitución, y del artículo 45 de la Carta Magna, según el cual todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo.

RECORDATORIO 4: del deber legal de respetar en su actuación el principio de igualdad del artículo 14 de la Constitución, de forma que debe actuarse conforme a lo previsto en la normativa de aplicación en todos los casos en los que pueda darse alguna infracción administrativa, evitando tratos de favor hacia algunos presuntos infractores.

De dicha resolución asumimos y hacemos nuestros los cuatro recordatorios transcritos y los trasladamos en forma de recomendación a nuestro Excmo. Ayuntamiento para su cumplimiento en pro del mejor servicio a la ciudadanía.

No se puede utilizar la interpretación de la Ley en casos donde la objetividad de la norma no hace necesaria ningún tipo de interpretación, como puede ser el cumplimiento o no de la hora de cierre de un negocio, establecido dicha hora por la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía.

Algunas decisiones ajustadas a derecho tomadas por los distintos equipos de gobierno han encontrado la oposición de ciertos colectivos que no dudan en manifestarse en contra del cumplimiento de la legislación vigente y abogan por el mantenimiento de una situación que atenta contra los derechos más elementales de los ciudadanos como puede ser el respeto al descanso y a la inviolabilidad de su domicilio.



Reiteramos que no se trata de arruinar negocios, de eliminar puestos de trabajo; se trata de respetar los derechos de los demás.

Los negocios podrán y deberán seguir funcionando, creando riqueza y dando puestos de trabajo sin necesidad de atropellar los derechos de los demás, sin enviar ciudadanos a los servicios de salud mental, sin que demos lugar, como ha ocurrido en Arcos a intentos de autólisis.....

En este apartado hemos de recordar quejas presentadas ante esta Institución contra empresas que realizan actividad de carga y descarga a altas horas de la madrugada, incumpliendo lo ya referido en la ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica.



BDA. SAN JOSÉ. SANEAMIENTO DE SUS AGUAS RESIDUALES.

En la memoria correspondiente al año 2016 presentada ante el Pleno en marzo de 2017, decíamos:

“Durante siete años los vecinos de esta barriada han pagado y siguen pagando, de su pobre economía de jubilados y parados de larga duración el saneamiento de las aguas residuales de un colegio, de un centro de formación profesional y la recogida de las aguas pluviales de su zona. Estas familias han tenido que limpiar a mano, en numerosas ocasiones, un pozo de rebombeo, tenido por particular siendo de uso público.

Ante la frecuencia de las averías del sistema de rebombeo, la entrada en carga del pozo vertiendo las aguas al exterior e inundando la zona provocando el encharcamiento de la zona de aparcamiento, malos olores que inundaban las viviendas y riesgos para la salud, los vecinos se dirigieron una y otra vez a las distintas administraciones de la Junta de Andalucía y a nuestro Ayuntamiento, recibiendo en todos los casos la misma respuesta: “el pozo es privado “.

La intervención de la oficina del Defensor hizo posible el conocimiento de la verdadera situación del citado pozo de rebombeo y de que actualmente este asunto esté en vías de solución.

En el momento de la construcción del pozo alguien debió ordenar la conexión de la tubería de la zona a dicho pozo”.



A pesar del tiempo transcurrido la situación no se ha regularizado:

- No se ha ejecutado el prometido proyecto a fin de que las aguas residuales de la zona se dirigiesen a un nuevo pozo de rebombeo que cumpliera la normativa legal vigente en esta materia.
- Los vecinos han procedido al corte del suministro eléctrico del sistema de rebombeo. Si la bomba no funciona ¿A dónde vierten las aguas?
- Las medidas de seguridad brillan por su ausencia.

La única ventaja desde que se conoció que a dicho pozo de rebombeo se vertían aguas residuales públicas y aguas pluviales es que la empresa concesionaria procede a la limpieza cuando la situación lo requiere.

Nuevamente dejamos constancia de la realidad para que se proceda cuanto antes de acuerdo con lo establecido, a fin de garantizar la salubridad, sanidad, higiene y seguridad de la instalación.



LÍNEAS ELÉCTRICAS M.T. Y B.T. URBANIZACIÓN EL SANTISCAL.

Los hechos acaecidos en la mañana del día 15 de febrero de 2017 en la Urbanización El Santiscal en relación con la línea eléctrica de M.T. situada en el límite de dicha urbanización y la finca colindante, de uso público según el vigente Plan General de Ordenación Urbana de Arcos de la Frontera, y la propia realidad de la mencionada línea en cuanto a su legalidad en relación con la vigente normativa que regula estas instalaciones y sus servidumbres, hicieron conveniente la apertura de expediente de oficio por el Defensor de la Ciudadanía a fin de que el Ayuntamiento de nuestra ciudad procediese en consecuencia, si tenía a bien considerar las recomendaciones con las que este expediente concluía.

Ocurrió que se estaba modificando la estructura de una de las torretas que sostienen los cables de la mencionada línea de M.T. sin avisar a los propietarios de las parcelas sobre las que pasan dicha línea eléctrica y sin tener en cuenta que la torreta en cuestión está situada dentro de una de las parcelas. Se trabajaba sin haber delimitado la preceptiva zona de seguridad, ni en el exterior, ni en el interior de la parcela cuya propietaria no había sido advertida de los trabajos que se iban a realizar.

En el expediente de oficio abierto se describen con detalle los hechos acaecidos, la intervención de la Policía Local, la normativa que regula las líneas de M.T y A.T y las recomendaciones que en su momento se hicieron al Excmo. Ayuntamiento.

Como consecuencia de todo ello se comunicó por parte de la empresa eléctrica responsable al Excmo. Ayuntamiento de Arcos de la Frontera y a los vecinos de la Urbanización El Santiscal, la ejecución de proyecto ya presupuestado del soterramiento de dichas líneas por la mencionada



empresa, proyecto que estaba previsto ejecutar durante el primer semestre de 2018 y cuya terminación estaba prevista para el 30 de junio de 2018.

Hacemos constar en esta Memoria que, en la fecha de presentación de la misma, 28 de mayo de 2018, la obra no ha comenzado.

En cuanto a las líneas eléctricas de B.T. para suministro domiciliario ante el desastroso estado de conservación de las mismas, su situación inmediata bajo las baldosas del acerado y los daños producidos durante la ejecución de obras de reposición de las baldosas llevadas a cabo con presupuesto del Plan Estatal para el Empleo y Sostenibilidad Local de D. José Luis Rodríguez Zapatero, el denominado PLAN E, y que empeoraron gravemente el estado de la red, el Defensor de la Ciudadanía abrió expediente de oficio en base a la normativa legal a aplicar.

El Reglamento Eléctrico de Baja Tensión (REBT) aprobado por el Real Decreto 842/2002, establece en su Artículo 1 que su objeto es establecer las condiciones técnicas y garantías que deben reunir las instalaciones eléctricas conectadas a una fuente de suministro en los límites de baja tensión, con la finalidad de:

- a.- Preservar la seguridad de las personas y los bienes.
- b.- Asegurar el normal funcionamiento de dichas instalaciones y prevenir las perturbaciones en otras instalaciones y servicios.
- c.- Contribuir a la fiabilidad técnica y a la eficiencia económica de las instalaciones.

En el Artículo 2 del citado reglamento en cuanto al campo de aplicación, en el apartado 2 dice:



“Asimismo, se aplicará a las instalaciones existentes antes de su entrada en vigor cuando su estado, su situación o características impliquen un riesgo grave para las personas o los bienes, o se produzcan perturbaciones importantes en el normal funcionamiento de otras instalaciones, a juicio del Órgano Competente de la Comunidad Autónoma”.

La empresa suministradora informó al Excmo. Ayuntamiento que se seguiría actuando sobre la red eléctrica de la Urbanización El Santiscal, cuando se produjese el soterramiento de la línea de M.T., objeto del anteriormente mencionado expediente de oficio.

Dejamos constancia de todo ello para conocimiento de todos los integrantes de este Pleno.

SITUACIÓN DE LÍNEAS DE B.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.



SITUACIÓN DE LÍNEAS DE B.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.



SITUACIÓN DE LÍNEAS DE B.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.





SITUACIÓN DE LÍNEAS DE M.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.





SITUACIÓN DE LÍNEAS DE M.T. EN LA URBANIZACIÓN “EL SANTISCAL”.





ACCESIBILIDAD A PLANTAS ALTAS DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD O DIFICULTADES DE MOVILIDAD POR RAZONES DE ENFERMEDAD, VEJEZ U OTRAS CIRCUNSTANCIAS.

Con fecha 2 de junio de 2017 esta Institución abrió expediente de oficio en relación con la situación que viven muchos ciudadanos de Arcos de la Frontera, que por tener sus viviendas en plantas altas ven limitada su movilidad y terminan sintiéndose prisioneros en su propia casa.

Las normas urbanísticas a aplicar en nuestro municipio no han permitido en determinadas ocasiones conceder licencia para instalación de ascensores o montacargas que hagan posible la accesibilidad a plantas altas de personas en situación de discapacidad o dificultades de movilidad por razones de enfermedad, vejez u otra circunstancia.

El Decreto 293/2009 de 7 de julio, aprueba el Reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía y asimismo, establece una moratoria de cumplimiento de 10 años que finaliza en el año 2019.

La Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas, en su artículo 10.3 dice:

“3. Será posible ocupar las superficies de espacios libres o de dominio público que resulten indispensables para la instalación de ascensores u otros elementos, así como las superficies comunes de uso privativo, tales como vestíbulos, descansillos, sobrecubiertas, voladizos y soportales, tanto si se ubican en el suelo, como en el subsuelo o en el vuelo, cuando no resulte viable, técnica o económicamente, ninguna otra solución para garantizar la accesibilidad universal y siempre que asegure la funcionalidad de los espacios libres, dotaciones públicas y demás elementos del dominio público. A tales efectos, los instrumentos de ordenación urbanística



garantizarán la aplicación de dicha regla, bien permitiendo que aquellas superficies no computen a efectos del volumen edificable, ni de distancias mínimas a linderos, otras edificaciones o a la vía pública o alineaciones, bien aplicando cualquier otra técnica que, de conformidad con la legislación aplicable, consiga la misma finalidad.”

En consecuencia recomendamos se sometiese el asunto a la consideración de los servicios jurídicos y técnicos de nuestro Excmo. Ayuntamiento a fin de estudiar la posibilidad de reflejar estas disposiciones de rango estatal en la normativa urbanística arcense.

Decíamos que, salvo mejor saber o entender pensamos que se resolverían problemas de accesibilidad no solucionables actualmente por la normativa urbanística municipal vigente y se facilitaría el cumplimiento de normas de rango superior.

No conocemos que se haya llevado a cabo alguna actuación, por lo que, reiteramos la necesidad de incidir sobre lo recomendado.



V. EL DEFENSOR Y LOS DIVERSOS COLECTIVOS SOCIALES.

Una de las cuestiones a incluir en este informe, es una referencia a los contactos que hemos venido manteniendo con diversas asociaciones y colectivos de la ciudad.

Esta es una línea de trabajo en la que vamos a seguir avanzando ya que es interesante para esta Institución el contacto directo con asociaciones y colectivos que aporten al trabajo de este Defensor el conocimiento concreto, la experiencia práctica en la intervención sobre determinadas realidades y, en definitiva, una perspectiva plural y más rica sobre los diversos problemas que afectan a los ciudadanos de Arcos.

Se han tratado asuntos con los siguientes grupos sociales:

- VECINOS BDA. SAN JOSÉ.
- F.A.A.V.V.A.F.
- CENTRO DE DÍA SAN MIGUEL.
- ASOCIACIÓN DE JUBILADOS Y PENSIONISTAS MIGUEL MANCHEÑO.
- ASOCIACIÓN A.M.A. NATURA.
- A.A. M.M. BEATRIZ PACHECO.
- RADIO ARCOS. PROGRAMA DE RADIO HORA CIUDADANA EN COLABORACIÓN CON LA CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.



Dicho programa se emitió quincenalmente hasta final del junio de 2017.

Se emitieron 10 programas con la intervención de:

- D. Antonio Jesús García Ramírez. A.A. V.V. EL SANTISCAL.
- D. Rafael Ibañez Rodríguez. DIRECTOR DE LA BANDA MUNICIPAL DE MÚSICA “VICENTE GÓMEZ ZARZUELA”.
- D^a. Toñi Tirado. IRPH DE LAS CAJAS.
- D^a. Saray Soria. DELEGADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- D. José Antonio Salas Sánchez. DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.
- D. Felipe Iglesias Medina. F.A.A.V.V.A.F.
- D. José Carlos Moreno Ruiz. HNO. MAYOR DE LA HERMANDAD DEL PERDÓN.
- D. Manuel Blanco. EMPRESARIO.
- D. Ángel Roldán Durán. AMA NATURA.



VI. LAS ACTUACIONES DEL AÑO 2017 EN CIFRAS.

ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR

Número de expedientes	67.
Número de expedientes admitidos a trámite	30.
Número de expedientes no admitidos a trámite.....	37.
Número de entrevistas solicitadas	67.
Número de entrevistas no solicitadas formalmente	7.
Número de entrevistas concedidas y celebradas.....	74.
Número de entrevistas no concedidas	0.
Número de expedientes de oficio	3.
Total de actuaciones de la Oficina del Defensor.....	144.

EXPEDIENTES DE QUEJA 2017.

EXPEDIENTES	RESUELTOS Y CERRADOS	PENDIENTES DE RESOLUCIÓN	NO CONTESTADOS A 31/12/2017	TOTAL
ADMITIDOS	15	15	--	30
NO ADMITIDOS	--	--	--	37
TOTAL EXPEDIENTES				67

Durante el año 2017 han sido admitidos a trámite **30 expedientes**.

De los 67 expedientes, 37 no fueron admitidos a trámite por no ser competencia del Defensor ni existir posibilidad, dada la naturaleza de los casos, de recurrir a instancias superiores.

En aquellos casos que hemos atendido en los que no cabía actuación alguna por nuestra parte, se ha atendido a las reclamaciones mediante el asesoramiento, cumplimentación de documentación e información.



VII. DELEGACIONES QUE HAN ENTORPECIDO LA LABOR DEL DEFENSOR Y DELEGACIONES QUE LA HAN FAVORECIDO.

El presente apartado debe recoger las Delegaciones del Ayuntamiento que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor de la Ciudadanía incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración con esta Institución. Dicha obligación viene recogida en el artículo 20 de los Estatutos del Defensor de la Ciudadanía.

No obstante, este apartado debe ser entendido no como un elemento negativo y de crítica sobre las Delegaciones que aparecen como no colaboradoras, sino para poner de manifiesto a todas aquellas que cumplen correctamente con este Defensor y que nos muestran a diario su actitud de colaboración ante cualquier duda o cuestión que les planteemos, entendiendo que a veces los concejales delegados de las distintas áreas no cuentan con los medios y recursos materiales y humanos que pudieran dar una respuesta eficaz a las legítimas demandas de la ciudadanía encauzadas, como último recurso, a través de esta Institución.

En cumplimiento, pues, de nuestros Estatutos, procedemos a relacionar aquellas Concejalías que no han colaborado en algún aspecto con el Defensor de la Ciudadanía.

A) No han dado una respuesta satisfactoria a las peticiones del Defensor:

- **DELEGACIÓN DE URBANISMO:**
 - Expedientes sin resolver.
 - Falta de respuesta a quejas.
 - Demora o falta de entrega de información solicitada.

- **DELEGACIÓN DE HACIENDA.**
 - Reclamación patrimonial sin resolver.



B) Han dado una respuesta satisfactoria a todas las peticiones del Defensor:

- TRÁFICO.
- PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
- MEDIO AMBIENTE.
- PERSONAL.

C) No ha habido motivo de queja de los ciudadanos respecto a las siguientes delegaciones:

- CULTURA.
- BARRIO BAJO Y CASCO ANTIGUO.
- BDAS. RURALES.
- JUVENTUD.
- DEPORTES.



VIII. LISTADO DE EXPEDIENTES AGRUPADOS POR ÁREAS.

2017

EXPEDIENTES DE OFICIO

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
001/17	11.04.2017	LINEAS ELÉCTRICAS M.T.	SIN RESOLVER
002/17	26.04.2017	LINEAS ELÉCTRICAS B.T.	SIN RESOLVER
003/17	01.06.2017	INSTALACIÓN ASCENSORES	SIN RESOLVER

DELEGACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS Y OBRAS.

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
004/17	14.02.2017	SANEAMIENTO BDA. SAN JOSÉ	SIN RESOLVER
045/17	23.10.2017	SANEAMIENTO CL MARÍA TARDÍO Se admite queja a trámite. Se comprueba que la avería motivo de la queja es particular y no del servicio municipal.	CERRADO



DELEGACIÓN DE URBANISMO.

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
005/17	01.03.2017	INSTALACIÓN ASCENSOR Queja admitida a trámite.	CERRADO 02.05.2017
012/17	10.04.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. Queja admitida a trámite, cierre voluntario establecimiento.	CERRADO
013/17	10.04.2017	SITUACIÓN VIVIENDA. Presunto peligro derrumbe. Queja admitida a trámite, por SS.TT. realizan visita para arreglo.	CERRADO 07.07.2017
014/17	19.04.2017	SITUACIÓN VIVIENDA. Presunto peligro derrumbe.	SIN RESOLVER
015/17	20.04.2017	SOLICITUD RETIRADA MARQUESINA AUTOBUS Y ARREGLO ZONA. Queja admitida a trámite por falta de contestación. Se contestó.	CERRADO 20.10.2017
016/17	24.04.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. Queja admitida a trámite por falta de contestación. Cierre voluntario de establecimiento.	CERRADO NOVIEMBRE 2017
017/17	24.04.2017	LICENCIA DE APERTURA DE ESTABLECIMIENTO. Queja admitida a trámite por falta de contestación. Cierre voluntario de establecimiento.	CERRADO NOVIEMBRE 2017
018/17	24.04.2017	LICENCIA APERTURA, EXTRACCION DE HUMOS. Queja admitida a trámite por falta de contestación. Cierre voluntario de establecimiento.	CERRADO NOVIEMBRE 2017



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
019/17	25.04.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Actualización de queja de fecha 27.08.2013. (4 años).	SIN RESOLVER
025/17	12.06.2017	INSTALACION POSTES CAMINO PÚBLICO.	SIN RESOLVER
027/17	27.06.2017	TRAZADO TUBERIA “EL CAÑUELO”.	SIN RESOLVER
031/17	04.08.2017	LICENCIA DE APERTURA. ACTIVIDAD TURÍSTICA. No corresponde al Ayuntamiento.	CERRADO
032/17	04.08.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Extracción de humos local. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
033/17	23.08.2017	VIVIENDA EN RUINAS. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER
042/17	16.10.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Ruidos y extracción de humos local. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
048/17	13.11.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Ruidos y extracción de humos local. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
052/17	20.11.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Ruidos aparato extractor de establecimiento. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
053/17	20.11.2017	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA, OCUPACIÓN DE VÍA PÚBLICA Y CONTAMINACIÓN AMBIENTAL (basuras y excrementos). Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
061/17	12.12.2017	SITUACIÓN MURO FUENTE DEL RÍO Presunto peligro derrumbe	CERRADO
063/17	12.12.2017	ESTABLECIMIENTO CERRADO. ALMACENAMIENTO DE MATERIALES INFLAMABLES. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
064/17	12.12.2017	ADECENTAMIENTO ZONA PROPIEDAD MUNICIPAL Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER
065/17	12.12.2017	ADECENTAMIENTO TALUD PROPIEDAD MUNICIPAL. Queja admitida a trámite por falta de contestación.	SIN RESOLVER

DELEGACIÓN DE MEDIO AMBIENTE.

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
035/17	07.09.2017	PROPUESTA CAMBIO UBICACIÓN CONTENEDORES Sin posibilidad por perjudicar a terceros.	CERRADO

DELEGACIÓN DE HACIENDA

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
039/17	22.09.2017	RECLAMACIÓN PATRIMONIAL POR DAÑOS PROVOCADOS POR ROTURA DE TUBERIA DE AGUA. Queja admitida a trámite.	SIN RESOLVER.



DELEGACIÓN DE TRÁFICO

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
054/17	27.11.2017	PINTAR ACERADOS APARCAMIENTOS CALLE ZONA LA VERBENA. Queja admitida a trámite.	CERRADO.
058/17	27.11.2017	ROTURA MARQUESINAS Queja admitida a trámite.	CERRADO
062/17	12.12.2017	PINTAR ACERADOS APARCAMIENTOS GARAJES ZONA LA VERBENA. Queja admitida a trámite	CERRADO

DELEGACIÓN DE PERSONAL

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
028/17	05.07.2017	PUESTOS DE TRABAJO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Queja admitida a trámite.	CERRADO.



EXPEDIENTES 2017 NO ADMITIDOS A TRÁMITE Y EXPEDIENTES RESUELTOS CON ORIENTACIÓN AL CIUDADANO O CON CUMPLIMENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN:

Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
001/17	10.01.2017	CONSULTA SANCIÓN AQUALIA Asesoramiento y documentación.	<i>ASESORAMIENTO</i>
002/17	03.02.2017	CONSULTA ASOCIACIÓN. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	<i>ASESORAMIENTO</i>
003/17	13.02.2017	CONSULTA DESAHUCIO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones, preparamos documentación.	<i>ASESORAMIENTO</i>
006/17	03.03.2017	CONSULTA CONSTITUCIÓN PLATAFORMA Solicita entrevista, información y orientación. No acude a reunión para presentación de queja.	<i>ASESORAMIENTO</i>
007/17	16.03.2017	CONSULTA ORIENTACIÓN BAJA MEDICA Orientación.	<i>ASESORAMIENTO</i>
008/17	20.03.2017	CONSULTA CUESTIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	<i>ASESORAMIENTO</i>



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
009/17	28.03.2017	CONSULTA SITUACIÓN OBRA DIPUTACIÓN Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	<i>ASESORAMIENTO</i>
010/17	03.04.2017	CONSULTA FACTURACIÓN AQUALIA. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	<i>ASESORAMIENTO</i>
011/17	03.04.2017	CONSULTA COBRO ATRASOS DEPENDENCIA DE MAYOR FALLECIDO. Solicita entrevista, orientación.	<i>ASESORAMIENTO</i>
020/17	09.05.2017	ASESORAMIENTO RUIDOS ESTABLECIMIENTO Solicita entrevista, orientación, decide no presentar queja.	<i>ASESORAMIENTO</i>
021/17	15.05.2017	ASESORAMIENTO ACCIDENTE DE TRÁFICO. Solicita entrevista, realizamos gestiones, derivamos a OMIC.	<i>ASESORAMIENTO</i>
022/17	15.05.2017	TRABAJO Y PRESTACIONES PERSONAS MAYORES. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	<i>ASESORAMIENTO</i>
023/17	08.05.2017	ASESORAMIENTO PAGO TASAS COMPRAVENTA Orientación.	<i>ASESORAMIENTO</i>
024/17	02.06.2017	CONSULTA CORTE SUMINISTRO AGUA POTABLE. Asesoramiento.	<i>ASESORAMIENTO</i>



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
026/17	27.06.2017	CONSULTA ARREGLO VIVIENDAS CASCO ANTIGUO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
029/17	19.07.2017	CONSULTA ARREGLO VIVIENDAS CASCO ANTIGUO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
030/17	04.08.2017	CONSULTA VIVIENDA, ACUERDO PLENO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
034/17	23.08.2017	CONSULTA NO CONTRATACIÓN POR BAJA MÉDICA Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
036/17	08.09.2017	CONSULTA SITUACIÓN LABORAL Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
037/17	18.09.2017	CONSULTA SOBRE RUIDOS EN EDIFICIO DE VIVIENDAS Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
038/17	18.09.2017	ASESORAMIENTO PROBLEMA FAMILIAR Y VECINAL. Solicita entrevista, orientación.	ASESORAMIENTO
040/17	25.09.2017	ASESORAMIENTO SITUACIÓN CENTRO ESCOLAR Solicitan entrevista e información, concertamos reunión con EOE ARCOS.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
041/17	09.10.2017	CONSULTA DOCUMENTACIÓN LIBRO DE ESCOLARIDAD. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones y se envía escrito a la Del. Educación de Cádiz.	ASESORAMIENTO
043/17	16.10.2017	CONSULTA DACIÓN EN PAGO DE VIVIENDA. Solicita entrevista, realizamos gestiones con entidad bancaria, orientación.	ASESORAMIENTO
044/17	16.10.2017	ASESORAMIENTO RUIDOS ESTABLECIMIENTO. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
046/17	31.10.2017	ASESORAMIENTO INSTALACIÓN MAQUINARIA EN ZONA COMÚN. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
047/17	07.11.2017	CONSULTA GESTIONES PROCURADOR Solicita entrevista, realizamos gestiones con el procurador.	ASESORAMIENTO
049/17	14.11.2017	CONSULTA ASUNTO SUMINISTRO DE AGUA. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
050/17	14.11.2017	CONSULTA SOBRE PAGO OBLIGATORIO DE I.B.I. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO
051/17	20.11.2017	CONSULTA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. Solicita entrevista, realizamos gestiones y orientamos.	ASESORAMIENTO



Nº EXP.	FECHA	ASUNTO	SITUACIÓN
055/17	27.11.2017	CONSULTA APERTURA DESPACHO PSICOLOGÍA.	ASESORAMIENTO
056/17	27.11.2017	LIMPIEZA VIARIA	ASESORAMIENTO
057/17	27.11.2017	CONSULTA SOBRE POSIBLE DEUDA MUNICIPAL	ASESORAMIENTO
059/17	11.12.2017	ASESORAMIENTO PAGO IBI Solicita entrevista, orientación.	ASESORAMIENTO
060/17	12.12.2017	ASESORAMIENTO PROBLEMA ELECTRICO CASA DE VECINOS. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
066/17	14.12.2017	CONSULTA SITUACIÓN OBRA DIPUTACIÓN Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones.	ASESORAMIENTO
067/17	20.12.2017	CONSULTA DESAHUCIO. Solicita entrevista, orientación, realizamos varias gestiones, preparamos documentación.	ASESORAMIENTO



IX. LA OFICINA DEL DEFENSOR Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

- **Disponibilidad del Defensor ante los medios de comunicación.**

Como en anteriores ocasiones, hemos de decir que, la oficina del Defensor ha estado y está permanentemente abierta a los medios de comunicación, ofreciendo toda la información que nuestros Estatutos nos permiten, en cumplimiento de las cláusulas de confidencialidad que nos obligan.

- **Aparición de la oficina del Defensor en los medios de comunicación.**

Como en años anteriores, al final de esta memoria se recogen en ANEXOS, copias de páginas de distintos medios con noticias relacionadas con la Institución del Defensor de la Ciudadanía y con algunas quejas o eventos en los que se ha participado.



X. RECOMENDACIONES FINALES.

Como en ocasiones anteriores podemos afirmar que se ha mejorado y se está mejorando en diversos aspectos de la Administración Municipal. Sin embargo, hemos de repetir las mismas recomendaciones que en años anteriores, a saber:

PRIMERO.- Recomendamos al Excmo. Ayuntamiento que, en cumplimiento de la legislación vigente conteste a las denuncias y quejas ciudadanas, independientemente de la resolución favorable o desfavorable de los conflictos.

SEGUNDO.- Recomendamos al Excmo. Ayuntamiento, que cumpla con la obligación de resolver.

TERCERO.- Debe mantenerse en nuestro pueblo la Institución de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía. Los datos de los informes-memorias demuestran que son muchos los ciudadanos que encuentran apoyo, orientación y defensa de sus intereses en esta Institución.

CUARTO.- Recomendamos encarecidamente que con la mayor diligencia se atiendan los requerimientos del Excmo. Sr. Defensor del Pueblo Andaluz en relación con las quejas que ante aquella Institución presenten los ciudadanos arcenses.



XII. AGRADECIMIENTOS.

Agradecemos al Excmo. Ayuntamiento de Arcos de la Frontera el mantenimiento de la oficina del Defensor de la Ciudadanía y la atención que pone para el buen funcionamiento de la misma.

Debemos hacer mención especial en este capítulo de agradecimientos al periódico Arcos Información por su permanente preocupación por informar al pueblo de los acontecimientos que se producen en relación con esta Institución.

No podemos terminar este informe anual sin manifestar nuestro agradecimiento a aquellas personas o instituciones que nos han prestado su inestimable ayuda y orientación en el trabajo que realiza nuestra oficina y que a continuación enumeramos como las más destacadas:

- Radio Arcos.
- Unicaja.
- Asesoría Jurídica Laboral Romano Sánchez.
- Asesoría Fiscal Antonio Juan Moreno Pérez.
- José Antonio Benítez Macías. Director y Gerente de VIVA ARCOS.



XIII. ANEXOS.

- ARCOS INFORMACIÓN 12 DE ABRIL DE 2017.
- ARCOS INFORMACIÓN 21 DE ABRIL DE 2017.

PLENO MUNICIPAL EXPOSICIÓN DE LA MEMORIA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

2016 reeditó las mismas quejas en la oficina del defensor

■ La falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos ■ Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución

1009 **ARCAOS** **EXPOSICIÓN DE LA MEMORIA DE GESTIÓN DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**

El defensor de la Ciudadanía de Arcos, Pepe Salas, expuso ante el Pleno municipal la memoria de gestión del pasado 2016, en una sesión que estuvo presidida por el concejal de Justicia, Amador Sánchez. El grupo popular sugirió al tiempo para esta clase de sesiones, siempre en el ámbito de la transparencia, la creación de una comisión de seguimiento de la gestión de la oficina del defensor, para que se pueda ir actualizando la información sobre la gestión.



El defensor de la Ciudadanía, Pepe Salas, interviene en el Pleno municipal para exponer la gestión su oficina.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

La mayoría de las quejas se refieren a problemas de gestión de los servicios públicos, como el suministro de agua o la recogida de residuos.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

La mayoría de las quejas se refieren a problemas de gestión de los servicios públicos, como el suministro de agua o la recogida de residuos.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

La mayoría de las quejas se refieren a problemas de gestión de los servicios públicos, como el suministro de agua o la recogida de residuos.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

La mayoría de las quejas se refieren a problemas de gestión de los servicios públicos, como el suministro de agua o la recogida de residuos.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

La mayoría de las quejas se refieren a problemas de gestión de los servicios públicos, como el suministro de agua o la recogida de residuos.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Salas explicó que en 2016 se han atendido 446 quejas, lo que supone un descenso de un 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.

Ai detalle

LA OFICINA HA ATENDIDO A 446 VECINOS DE ARCOS

El Defensor de la Ciudadanía de Arcos ha atendido 446 quejas en el último ejercicio, lo que supone un descenso del 10 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

UNA AMPLIA MEMORIA DE AGRADERMIENTOS

El Defensor de la Ciudadanía de Arcos ha recibido un total de 100 agradecimientos por parte de los ciudadanos, lo que supone un aumento del 20 por ciento respecto al año anterior. Sin embargo, la falta de respuesta y de resolución desde la administración local sigue a la orden del día a pesar de los avances en la relación con los ciudadanos.

La opinión de los grupos

Ante la exposición de la memoria de gestión, el grupo popular sugirió al tiempo para esta clase de sesiones, siempre en el ámbito de la transparencia, la creación de una comisión de seguimiento de la gestión de la oficina del defensor, para que se pueda ir actualizando la información sobre la gestión.

Daño al Gobierno Local

El Defensor de la Ciudadanía de Arcos ha denunciado el daño que sufre el Gobierno Local por la falta de respuesta y de resolución de las quejas de los ciudadanos. Salas desea renunciar pero pide la continuidad de la institución.