

**Y** mientras que los precios públicos pueden establecerse, suprimirse o modificarse mediante acuerdo del consejo de gobierno, a propuesta de la Consejería de Hacienda y aquella Consejería que preste los correspondientes servicios, las tasas solo pueden ser establecidas o suprimidas por ley.

**E**s por esta causa por la que, aunque la administración educativa esté dispuesta -que parece estarlo- a incluir la bonificación descrita para hacerla extensiva a los alumnos de arte dramático, será necesario, en primer lugar, suprimir las tasas existentes mediante una norma de rango de ley y, posteriormente, mediante acuerdo del consejo de gobierno, establecer los correspondientes precios públicos y sus bonificaciones, de manera igual a las establecidas ahora para las enseñanzas de música, danza y diseño.

**C**onocemos que ya se han emprendido gestiones para equiparar ambos tipos de enseñanzas artísticas en los términos señalados, y que, si todo marcha según las previsiones, las bonificaciones podrán ser aplicadas para el curso académico 2019-2020.

**E**staremos atentos al resultado de las gestiones y a la puesta en práctica de sus resultados.

## Registros Civiles.

### Nuevos problemas y pocas soluciones en el Registro de El Ejido.

**C**olas, reservas de turnos, citas desatendidas son situaciones que se repiten en estos servicios que necesitan refuerzos de personal y mayor capacidad de atención al público.

**Q**uemos señalar un tipo de quejas que afectan al funcionamiento de los servicios que prestan los registros civiles.

**D**entro del complejo sistema judicial, y de su organización y dependencias, los registros civiles son servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y gestiones de la ciudadanía. Pocos pueden

evitar los trámites relacionados con la inscripción de una hija, los preparativos para contraer matrimonio, acreditar alguna defunción o sobre cualquier aspecto trascendente relacionado con el estado civil de las personas y su debida inscripción que necesite, por cualquier razón, ser acreditada. Obviamente, la demanda de servicio desde la ciudadanía ante estas Oficinas judiciales adscritas a los juzgados está más que garantizada y susceptible, por ello, de generar disfunciones y las consiguientes quejas.

**P**odríamos citar muchos ejemplos de las intervenciones que el Defensor del Pueblo Andaluz ha desarrollado ante quejas dirigidas frente a estos servicios registrales; los sucesivos relatos anuales de nuestros Informes son una sobrada prueba de este trabajo. Pero mejor centrarnos tan sólo en las actuaciones de oficio que con una vocación más general y sistémica de estos servicios hemos acometido a lo largo de los últimos tres años. Hablamos de la [queja 14/5629](#), sobre los Registros de Roquetas de Mar y El Ejido; la [queja 15/2689](#), sobre los problemas en Dos Hermanas; la [queja 16/6754](#) sobre dificultades de los registros en la provincia de Almería o la [queja 17/1489](#) en el caso de Granada.

**P**recisamente al hilo de la [queja 18/5074](#), hemos vuelto a analizar, en el caso almeriense, añadidos ejemplos de falta de atención a los usuarios en el Registro Civil de El Ejido. El supuesto vuelve a ser la incapacidad para tender en la jornada y horarios establecidos el régimen de peticiones que se generan en la demarcación. Las medidas de ordenación como pueden ser la dispensación de turnos o citas tampoco resuelven un problema de saturación del servicio cuyas dificultades fueron, perfecta y clarificadoramente, descritas por la Letrada responsable del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción nº 1 de El Ejido.

**P**or ello dictamos una resolución que explicaba *"Recapitulando, la situación de graves disfunciones en las dependencias del Registro Civil de El Ejido que se sometía a la información de la Fiscalía de Almería se ha visto confirmada. A la vez, hemos tenido la oportunidad de conocer las vicisitudes que pesan sobre este Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de El Ejido afectado por una severa sobrecarga de trabajo que incide en la atención a estas funciones registrales. Estas carencias estructurales y persistentes en el tiempo han motivado que en este partido judicial, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía solicite con carácter preferente la creación de sendos nuevos Juzgados en sus Memorias de 2013 y 2014. Esta petición ha sido finalmente atendida por el Gobierno de la Nación a quien compete la creación de tales Juzgados, a través de un nuevo Juzgado, el nº 6, para El Ejido, aprobado por el Real Decreto 902/2017. En cambio, las medidas de aumento del personal destinado a estos órganos no resultan previsibles; así pues, ante la*

“Colas, reservas de turnos, citas desatendidas son situaciones que se repiten en estos servicios que necesitan refuerzos de personal y mayor capacidad de atención al público”.

*persistencia del problema y la constatación del riesgo de que se agrave la situación, hemos creído oportuno solicitar el estudio de medidas de ampliación de atención horaria mediante un programa reactivo o de choque de carácter limitado para las oficinas de Registro Civil más colapsadas y aplicable para una duración concreta”.*

Finalmente nos dirigimos a la Consejería de Justicia e Interior, centrándonos en la Sugerencia de que “se estudie la disposición de un programa de refuerzo de la atención horaria destinado a las oficinas del Registro Civil del El Ejido especialmente afectadas por retrasos y cargas de trabajo y limitado al tiempo que permita la superación de estas carencias asistenciales”. Quedamos en atender la respuesta que merezca dicha resolución.

## Accesibilidad universal.

### “Los ajustes razonables” para garantizar la accesibilidad universal.

La queja 17/6643, la iniciamos de oficio tras el encuentro mantenido con la presidencia de una federación de asociaciones de personas con discapacidad, que nos trasladó su preocupación por cuanto en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “ajustes razonables” lo que, a su juicio, plantea diversos problemas de interpretación.

La lectura en sentido contrario de esta exigencia permite eludir el cumplimiento de las normas de accesibilidad cuando las obras a realizar no son susceptibles de tales ajustes razonables.

En la práctica, consideran que la aplicación de estos conceptos genera una gran dificultad a la hora de aplicar las medidas sancionadoras que recoge la ley, toda vez que las administraciones públicas y los particulares, ante posibles acusaciones de incumplimientos de la normativa de accesibilidad, podrán acogerse al citado concepto de ajustes razonables, generando en la práctica una excusa ante tales incumplimientos frente a las reclamaciones que se presenten.

Añadían que esta preocupación la expusieron en la mesa de accesibilidad con motivo de la propuesta de redacción de la nueva ley sin que se aportaran soluciones. Se planteaba que la ley reseña una serie de supuestos, que en ningún caso hay que contemplar como «numerus clausus», en los que si, para garantizar la accesibilidad en estos ámbitos, es preciso realizar una intervención singular, esta se lleve a cabo siempre que no sea desproporcionada para el fin a alcanzar. Es decir, siempre que se puedan realizar ajustes razonables, la intervención se deberá llevar a cabo, de lo contrario se incurriría en una infracción por discriminación de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad.

Se trata, sin realizar una actuación desproporcionada o indebida, de facilitar la accesibilidad, en condiciones de igualdad, a todos los derechos para toda la ciudadanía. Si al adaptar la realidad heredada surge un obstáculo, la opción no es no ejecutar la obra, o no ofertar el bien o servicio, sino estudiar la situación y si se resuelve con un ajuste razonable, actuar de acuerdo con el principio de accesibilidad.

Sin embargo, en la práctica, identificar cuándo un problema de accesibilidad se puede afrontar, o no, con un ajuste razonable originará no pocas dudas de interpretación. La diversidad de administraciones que, con su personal técnico, tienen que evaluar la procedencia de estos ajustes, es enorme y se pueden dar infinidad de situaciones muy complicadas, difíciles de resolver o con soluciones contradictorias según la administración o el técnico que la integra.

A la vista de tales hechos, formulamos Sugerencia para que se valore, la oportunidad de aprobar una norma, o una instrucción técnica, que facilite que los operadores jurídicos y técnicos puedan identificar con facilidad cuándo nos encontramos ante un supuesto susceptible de ser abordado con “ajuste razonable” y cuándo no.

La Dirección General de Personas con Discapacidad se reiteró en que no ve acertada la pretensión que contiene nuestra Sugerencia por estimar que cada situación de hecho requiere una valoración específica de acuerdo con los condicionamientos que establece la normativa tales como los costes de la medida, los posibles efectos discriminatorios ante su no adopción, posibilidad de obtener financiación oficial u otro tipo de ayuda, etcétera.

A su juicio, ello no obstaría a que determinados ajustes razonables puedan concretarse en una norma o instrucción por afectar a una pluralidad de personas y supuestos, pero no a través de un estudio apriorístico de ajustes tal y como se propone. Se estimaba que serán las demandas y casos concretos que se evidencien en la práctica los que pongan de manifiesto la necesidad o no de la concreción.

