



conceptual de la «publicidad activa» y como tales deben estar «disponibles en la sedes electrónicas o páginas web de las personas y entidades incluidas en el ámbito de aplicación» de la Ley.

Precisamente, con motivo de la [queja 15/2132](#), seguida ante la Delegación Territorial de Sevilla, dictamos en su día Resolución para lograr las debidas garantías, agilidad y accesibilidad en dicho organismo ya que venía desatendiendo las divulgaciones preceptivas de sus sesiones sin publicar las correspondientes actas. Esta resolución obtuvo la expresa aceptación de la Delegación y permitió la conclusión satisfactoria de dicho expediente de queja.

Pues bien, dentro de las frecuentes actuaciones de control o seguimiento que esta Institución acostumbra a realizar, hemos constatado las informaciones publicadas en las ocho Comisiones Provinciales, advirtiendo la mayoritaria normalidad de estas divulgaciones en dichos organismos, accediendo a los contenidos de sus actas dentro del apartado "Normativa" que se recoge en la página oficial de la Consejería. Pero, como decimos, no se hacía así en las Delegaciones de Córdoba y Granada.

El informe recibido nos confirmaba efectivamente, estas anomalías en los casos de Granada y Córdoba, además de trasladar la reacción correctiva de proceder a subsanar estas omisiones ("*una vez estén dados de alta los funcionarios designados*", según explican desde Córdoba e incluso se alude a agilizar su publicación "*en un plazo no superior a 48 horas*" en Granada).

Expresamos, pues, nuestra satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de actualización y publicidad de las actas de estas CPPH de Córdoba y Granada. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia nos llevó a repasar, las anteriores medidas. Y, efectivamente, ya aparecía en la página de la CPPH de Granada las actas de 2019 y 2020 publicadas. En cambio en el caso de Córdoba sólo se reseñan las actas nº 9 y nº 10 de 2020 por lo que esa falta de publicidad permanece.

Estas comprobaciones las hemos extendido al resto de las CPPH y podemos deducir que, en general, las actas de las sesiones celebradas por tales Comisiones se han publicado referidas a 2019 y 2020. Pero existen varios supuestos anómalos en la Comisión de Málaga y en la de Jaén ya que sólo aparecen las actas de 2019 sin publicar las actas de 2020.

Esperamos que pronto de pueda avanzar en estas líneas propuestas de mejora que, pensamos, redundarán en un mejor acceso y divulgación de los trabajos de las Comisiones Provinciales de Patrimonio y despertar el interés ciudadano por sus responsabilidades. ([Queja 20/6943](#)).

1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales

Como hemos repetido a lo largo de este Informe, el ejercicio de 2020 se ha caracterizado por un hondo impacto de la pandemia de COVID-19 en todos los ámbitos; también en la cultura. Muchas actividades ha sido afectadas, postergadas o, simplemente, suspendidas por la aplicación de las medidas de seguridad sanitaria que se han venido decretando por las autoridades a lo largo del ejercicio.

Sin embargo citamos, como complemento, otra cuestión que derivaba de problemas anterior y que afectó la celebración del mes de la danza en Sevilla, previsto para el mes de marzo. Efectivamente, a finales de año 2019 se anunció la suspensión de este ciclo cultural por causas previas a los efectos de la pandemia. Así iniciamos la [Queja 20/1916](#), ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la suspensión por falta de ayudas de la 27ª edición del Mes de la Danza.

Ciertamente, del contenido de las respuesta dadas por la Administración se deduce la previa decisión adoptada por la entidad promotora del evento de aplazar esa edición por motivos de índole económico. Más allá de otras causas que convergen en dicha petición, se atiende desde las instancias municipales al criterio tomado por los organizadores. En todo caso, tampoco podemos obviar que pronto se sumaron a la situación los efectos de la pandemia que han afectado tan gravemente a la producción de estos acontecimientos culturales. Por tanto, concluimos nuestras actuaciones, confiando en que las causas que han impedido la celebración de este interesante evento para la danza recupere su normalidad y presencia en las actividades culturales de la ciudad de Sevilla en un futuro próximo.



1.2. Cultura y Deportes

Citamos ahora una serie de quejas que, de manera individualizada, se presentaron ante la Institución por distintas personas que en su día adquirieron **las entradas de acceso de La Alhambra** y que vieron impedido su acceso por las medidas restrictivas de las autoridades en relación con la pandemia. A la hora de solicitar la devolución de dichos importes, el organismo gestor del recinto sólo admitía reintegrar las entradas de fechas en las que el monumento se encontraba cerrado por decisión gubernativa. En estos casos, sí se habían devuelto los importes, pero se alegaban razones normativas que, según el Patronato responsable, impedían atender estas peticiones de visitas concertadas en fechas de apertura pero que, sin embargo, no permitían desplazamientos hasta Granada de los visitantes que se veían constreñidos a cumplir las medidas de restricción de movimiento por la pandemia.

Esta situación motivó la apertura de oficio de la Queja 20/5395, Como decimos, el estado de pandemia ha alterado gravemente, y con un impacto mundial, toda suerte de actividades entre las que el turismo no ha quedado a salvo. Antes al contrario; ha sido este uno de los sectores más castigados por los efectos de la pandemia.

Y así, el impacto en el conjunto monumental ha sido categórico. En estos momentos de plena afección de la pandemia —y con sus efectos aún por evaluar tras una población sometida a las medidas de prohibición de desplazamientos de los sistemas de transporte de viajeros— se puede acreditar la prolongación de las consecuencias que afectan principalmente a la actividad turística y, desde luego, a las dificultades para fijar fechas o plazos para concertar una visita a La Alhambra, en el marco de un viaje o desplazamiento.

Pero sí tenemos evidencias del efecto adverso concreto que han tenido estas medidas en la actividad en la que se genera por el interés y el atractivo para conocer el entorno monumental de La Alhambra. Como oportunamente recuerda el Patronato (PAG) que lo gestiona, han sido *“170.644 entradas devueltas por un importe total devuelto de 2.115.484,30 euros”*. Ciertamente, un impacto económico de enorme trascendencia por su cifra y por su esfuerzo de gestión para el PAG; pero sin duda para toda la economía granadina que tiene en el turismo una fuente principal de actividad y recursos.





Sobre la base de la anterior perspectiva, la actuación que ha ocupado a esta Institución se ciñe ahora en disponer de las mejores garantías para las personas, que podrían calificarse como clientes del conjunto monumental, que, de una u otra forma, se ven afectadas por las restricciones de movilidad. Unas dificultades que se manifiestan en una doble situación: las restricciones de movilidad y el cierre del propio conjunto monumental en aplicación de las normas de suspensión de actividades en una primera fase (*desde el 13 de marzo de 2020, produciéndose la reapertura el 16 de junio de 2020*) y en una nueva fase decretada a partir del 10 de noviembre de 2020.

Parece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que *"ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo"*. Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000 entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

"Los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos"

Pero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso a la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

Es, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica *"conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador sí señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable"*.

Sin embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados. ([Queja 20/5395](#)).