



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

3. Retos ante la COVID-19

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.4. Educación

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.4.3. Resoluciones no aceptada

En materia de enseñanza no universitaria se destaca la siguiente resolución dictadas por el Defensor que no fue aceptada en 2019 por la Administración Pública a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Queja 17/2222, ante la Consejería y Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a la solicitud de anulación de acuerdo del Consejo Escolar de no retirar crucifijo en un centro docente.

...

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.2. Accesibilidad

1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

...

Tal es el caso de la queja 17/1444, y varias quejas más presentadas por los mismos motivos, en la que la reclamante denunciaba los numerosos obstáculos a la accesibilidad en su triple enfoque, físico, sensorial y cognitivo, detectados en un edificio cultural en aquella fecha recientemente inaugurado en Sevilla, cuyas barreras habían sido constatadas por visitantes profesionales especialistas en Accesibilidad universal y personas con diversidad funcional. Solicitaban que se cumpliera la normativa vigente para que todas las



3. Cultura y Deportes

personas pudieran usar el edificio con igualdad de oportunidades. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla que, por parte de los Servicios Técnicos municipales, se verificaran los posibles incumplimientos de la normativa de accesibilidad que se denunciaban y, en el caso de que se confirmaran los mismos, nos indicara las causas por las que se había procedido a la apertura de estas instalaciones a pesar de ello y nos informara de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para que, por parte de la entidad titular del inmueble, se llevaran a cabo las actuaciones de adaptación que resultaran procedentes.

Del contenido de la respuesta recibida y de la documentación adjuntada, -en la que se indicaba que la entidad titular del edificio se había comprometido a corregir los aspectos reseñados y se añadía, por la Oficina de Accesibilidad que se seguía trabajando para el efectivo cumplimiento de las cuestiones observadas, de forma que queden garantizadas las condiciones mínimas de accesibilidad- dimos cuenta a las personas interesadas de las quejas formuladas con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca del posicionamiento del Ayuntamiento sobre sus reclamaciones en torno a este asunto.

Pues bien, tras ello, recibimos por parte de la Asociación reclamante escrito de alegaciones en el que se solicitaban diversas actuaciones del Ayuntamiento ya que, a su juicio, quedaba aún mucho por hacer en el edificio afectado para que se cumplieran todos los criterios de accesibilidad que se recogían en la normativa vigente.

Dado que la Oficina de Accesibilidad indicaba, a 9 de marzo de 2018, que se encontraba trabajando para que la propiedad subsanara los incumplimientos observados en materia de accesibilidad, consideramos oportuno esperar un plazo prudencial para trasladar las alegaciones formuladas que eran numerosas y graves. Todo ello, con objeto de que se dispusiera del margen de tiempo preciso para acometer las actuaciones necesarias.

Es por ello que, en noviembre de 2018, dimos conocimiento al Ayuntamiento de las alegaciones formuladas por la Asociación con objeto de que se nos trasladara su posicionamiento sobre las peticiones que se formulaban señalando aquéllas que fueran atendidas positivamente o, en caso contrario, nos indicara aquéllas en las que no se estimaba procedente.

En todo caso, creíamos conveniente que, para informar de los avances que se hubieran producido y exponerle su respuesta, se convocara a un representante de dicha Asociación por parte de la Oficina de Accesibilidad de forma que pudieran ser analizadas de forma más detenida las reclamaciones que se planteaban, dando cuenta con posterioridad a esta Institución del resultado de dicho encuentro.

Tras las múltiples gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalmente se nos remitió un completo informe en el que, tras enumerar las numerosas actuaciones realizadas para intentar lograr la plena accesibilidad del edificio en cuestión, se estimaba por la Oficina de Accesibilidad Municipal que habían quedado resueltos de forma satisfactoria los problemas de accesibilidad que motivaron la queja y se subrayaba la voluntad de la Dirección del citado centro de garantizar la accesibilidad universal de todos los visitantes, así como de atender cualquier incidencia que se presentara al respecto por los mismos.

De acuerdo con ello, considerando resuelto de forma favorable el problema que motivó la queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la queja 16/6039, en la que desde una asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales de Puerto Real, se nos remitía un escrito denunciando al Ayuntamiento por la licencia de utilización concedida en enero de 2016 para ampliación de unas instalaciones deportivas para cafetería y terraza.

Dichas instalaciones se encontraban ubicadas en un patio compartido con un Centro educativo, habiendo considerado el Servicio Técnico Municipal que estas instalaciones cumplieran con las normas para la accesibilidad según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, debido a que se utilizaba el aseo y vestuario adaptado del propio centro escolar. Posteriormente en enero de 2016 a la Gestión Deportiva se le concede una ampliación de licencia para una Cafetería y Terraza con Marquesina, sin haber realizado ninguna obra de adecuación para cumplir con las normas de accesibilidad.

El Ayuntamiento comprobó que tanto el vestuario como el aseo adaptado se justificaban en el proyecto de adecuación para ser compartido con la escuela, distante a 150 metros, la cuestión era que para acceder



a las instalaciones había que hacerlo a través de una cancela que siempre estaba cerrada con llave la cual había que pedir al conserje del centro y que las instalaciones de la escuela al tener un horario diferente al de las pistas deportivas había un periodo de tiempo en el que no se podían usar dichos servicios.

El Ayuntamiento hizo un requerimiento para la adecuación de inodoro, ducha y vestuario a fin de que cumplieran con los requisitos de adaptación en las mismas instalaciones deportivas, sin que se llevaran a cabo, por lo que se iba a proceder a efectuar un nuevo requerimiento con advertencia de que, en caso contrario, se adoptarían las medidas necesarias dentro del contexto de la disciplina urbanística y ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados, produciéndose un reiterado silencio municipal, por lo que nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Puerto Real Resolución de fondo en torno a este asunto.

Por toda respuesta, se nos remitió Informe Jurídico del Departamento de Urbanismo en el que se exponía que una vez realizada la visita correspondiente, realizado el requerimiento a la escuela y su reiteración sin que las deficiencias hubieran sido subsanadas, se estaban adoptando las correspondientes medidas disciplinarias en el ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, con el fin de valorar si, en definitiva, las medidas disciplinarias suponían la aceptación de nuestra Resolución interesamos que, adjuntando copia del expediente sancionador incoado al efecto, se nos diera conocimiento de cuales eran tales medidas, los plazos en que se habían concretado las mismas y si habían conllevado que la entidad obligada hubiera ejecutado las obras de adaptación requeridas por la Corporación Municipal.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real a nuestra resolución de fecha 8 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos procedido a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

...

1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Hemos de señalar que las peculiaridades de la situación derivada de la paralización de actividades y servicios por el COVID-19 nos ha llevado a tramitar quejas ante administraciones que ejercían competencias de promoción cultural y social. Así ocurría en la queja 20/6445, por la suspensión de un espectáculo suspendido en el teatro municipal Pedro Muñoz Seca (El Puerto de Santa María), o en la queja 20/6467, por la suspensión de un crucero organizado por la Casa del Mayor de Gines.

...