

04. Atender las quejas



Exclusión financiera de las personas mayores

La **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, unida al cierre de sucursales y la reducción en el número de empleados de banca, ha convertido a los servicios financieros en un territorio inhóspito para muchas personas mayores.

Son cada vez más frecuentes las quejas denunciando lo que muchos califican como **"maltrato" hacia las personas mayores por parte de los bancos**. Un maltrato que se concreta en unas prácticas bancarias que consideran perjudiciales y que entienden tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital.

Entre las prácticas denunciadas, se incluyen las siguientes:

- Limitación de horarios para sacar dinero en ventanilla o pagar recibos.
- Obligación de concertar cita previa para cualquier gestión bancaria o consulta.
- Reducción del personal de atención al público lo que genera grandes colas y largas esperas para ser atendido.
- Cobro de comisiones por servicios bancarios que antes eran gratuitos.

Las razones que parecen explicar este "maltrato" de la banca a las personas mayores pueden encontrarse en la necesidad de la banca tradicional de hacer frente a la creciente competencia de las nuevas entidades financieras digitales que ofrecen servicios bancarios con un coste menor, gracias a los ahorros que les supone la gestión del negocio por medios exclusivamente digitales en cuanto a gastos de personal y alquiler de sucursales.

Asimismo está incidiendo en este "maltrato" hacia las personas mayores el cambio en el negocio bancario tradicional que hace que **los pequeños ahorradores y las personas con poca actividad financiera estén perdiendo interés como clientes bancarios**.

Sean cuales fueren las razones que explican esta situación, lo cierto es que **las personas mayores se sienten maltratadas por las entidades financieras tradicionales** y no dudan en exponer su malestar y enfado a través de las quejas que nos remiten.

04 Atender las quejas

Tal ha sido el caso en la queja 21/8636, cuyo promotor se dirigía a nosotros en los siguientes términos: *"No puede ser que a personas ya de una edad, que tanto han trabajado por todos y contribuido a nuestro estado de bienestar, se les haga la vida diaria tan difícil. Con tanta restricción de horarios en las entidades financieras. Con un horario de caja que les hace madrugar y en esta época del año pasar frío.*

"Hay localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ven agravadas por el cierre de sucursales"

A primero de año, le sumamos que si quieren "cartilla" serán 75 euros al trimestre, por mantenimiento. Les obligan, para no cobrar comisión de mantenimiento a pagar con tarjeta y hacer gestiones en banca online. Entiendo que son entidades privadas que tienen sus políticas de trabajo. También no es menos cierto que con

los impuestos de esas personas que ahora maltratan se reflotó más de una entidad. Lo pongo en su conocimiento para si cabe posibilidad de, al menos, comunicarlo al organismo que corresponda (BANCO DE ESPAÑA). Un saludo y buen día".

Este malestar de las personas mayores por el trato recibido no ha pasado desapercibido para los responsables políticos, especialmente en el ámbito más cercano al ciudadano, como es el municipal, y esto se ha traducido en mociones y acuerdos plenarios de diversos ayuntamientos denunciando la situación creada y demandando soluciones, especialmente en aquellas localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ve agravado por el cierre de sucursales.

Tal ha sido el caso de la queja 21/7734 por la que el Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) nos trasladaba el contenido de un acuerdo aprobado por el pleno municipal *"en defensa de un trato más humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*. El Ayuntamiento insta a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano.

En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba.

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por el fenómeno que ha dado en llamarse "exclusión financiera", como lo demuestra la organización en 2018 de un **Seminario** cuyo objeto era poner de manifiesto que no se trataba solo de un problema de cierre de sucursales en el ámbito rural.

Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios –que no solo afecta a los servicios financieros- para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título "Brecha digital, la nueva exclusión" con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.

Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.3. Servicios financieros.

Medidas de protección para los valores arqueológicos de Huelva

El rico pasado de la ciudad de Huelva está presente en numerosos elementos de su entorno urbano. Probablemente los cabezos son los escenarios más singulares en los que se registran los valores arqueológicos que evidencian esa trayectoria milenaria de los asentamientos humanos de Huelva.

La importancia de la protección de estos elementos se ha reflejado en varias actuaciones del Defensor. De un lado, durante este ejercicio hemos concluido el análisis de sendos proyectos urbanísticos que afectan a los cabezos de La Joya (queja 20/6011) y de Mondaca (queja 19/2949) en los que hemos elaborado una posición inclinada en mejorar y reforzar las medidas de protección de los valores culturales de estos entornos, asumiendo las posiciones expresadas por expertos y apostando por intervenciones más respetuosas con los intereses de este patrimonio cultural.

Hay que ofrecer un marco de protección específico y efectivo para estos cabezos superando posiciones encerradas en los respectivos ámbitos competenciales de cada organismo implicado que no llegan a definir una respuesta integral e inteligente para la proteger las evidencias de la historia milenaria de Huelva.

Por otro lado, hemos intervenido ante casos de expolio de restos arqueológicos en el Cabezo Roma requiriendo mayores medidas de tutela y protección ([queja 20/5236](#)).

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

Las interminables demoras en la tramitación y resolución de solicitudes de prestaciones básicas de subsistencia

Durante el año 2021, un año más, una de las temáticas más recurrentes en las quejas que ha dirigido la ciudadanía a esta Institución ha sido el de las interminables demoras de la Administración en la resolución de los expedientes administrativos que tramitan.

Las personas que trasladan sus quejas denuncian que, tras haber transcurrido un tiempo excesivo -meses e incluso años-, los asuntos sobre los que tiene que decidir la Administración continúan sin resolverse, lo que les ocasiona un notable perjuicio al demorarse de forma desproporcionada e incluso abusiva, en ocasiones, su resolución.

Este retraso, en el que incurren reiteradamente todas las Administraciones públicas, en la gran mayoría de los casos está injustificado, lo que supone un manifiesto incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que estas Administraciones están obligadas a observar en su actuación. Ello, además de ocasionar un perjuicio incuestionable al ciudadano, también afecta al propio interés general a cuyo servicio quedan comprometidas dichas Administraciones en los términos que mandata el art. 103.1 de la Constitución.

El creciente número de quejas que todos los años siguen llegando a esta Institución denunciando estos retrasos injustificados en la tramitación y resolución de los más diversos asuntos, afecta incuestionablemente al **derecho que tiene reconocido la ciudadanía a una buena administración**.

Esta situación **adquiere una especial significación en el ámbito de prestaciones básicas de subsistencia**, como son las Pensiones No Contributivas (PNC) y el Ingreso Mínimo Vital (IMV), dirigidas a paliar la situación de necesidad de aquellas personas y familias que encontrándose en situación de necesidad protegible carecen

de recursos económicos propios suficientes para subsistir, teniendo que ser atendidos en muchas ocasiones por los servicios sociales municipales o por entidades privadas de asistencia social.

Las numerosas quejas recibidas en esta Institución por retrasos en resolver los expedientes de IMV y notificar la correspondiente resolución a las personas interesadas, al ser tramitados por una entidad pública de ámbito estatal, como es la Administración de la Seguridad Social, fueron remitidas a la institución estatal del Defensor del Pueblo para su supervisión, sin perjuicio de informar y orientar a estas personas a dónde podían dirigirse y cómo podían proceder ante esta situación.

En el caso de las PNC, tramitadas por la Administración de la Junta de Andalucía, ponían de manifiesto que, a pesar de la Resolución que fue formulada por esta Institución a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en el año 2019, para que se adoptaran las medidas necesarias a fin de que aseguraran que la resolución de estos expedientes se produjera dentro del plazo legalmente establecido para ello (90 días), los retrasos medios para su finalización seguían superando con creces ese plazo, especialmente en las provincias de Málaga, Sevilla y Cádiz que se encontraban entre las 10 provincias españolas con más expedientes irresueltos. Y, que de continuar con esa dinámica, en alguna provincia, como la de Málaga, tardarían casi dos años de media en resolver las solicitudes de PNC presentadas.

Este incremento progresivo de los tiempos de gestión de los expedientes de PNC en los últimos años en Andalucía, según se puede constatar en las estadísticas del IMSERSO, ponen de manifiesto un injustificado aumento del plazo medio de gestión de los expedientes de PNC de jubilación e invalidez en esta Comunidad Autónoma en el periodo comprendido entre los años 2017 y 2020. Sobre todo, teniendo en cuenta que, en estos años, el número de solicitudes ha disminuido una media de 573 por año. Sin embargo, a pesar de ello, el plazo medio de gestión de estas pensiones en Andalucía ha pasado de una media de 96 días para las PNC de jubilación, y de 166 días para las PNC de invalidez en el año 2017, a más del doble en el caso de las de jubilación, 195 días, y un 79% más en el caso de las de Invalidez, 297 días, en el año 2020.

No obstante, en este año se empieza a observar un cambio de tendencia -que, en principio, sólo afecta a los expedientes de PNC de Jubilación- y que supone una mejora en la gestión de estos expedientes, como consecuencia del Plan de choque en materia de personal para agilizar la tramitación de estas pensiones.

Ante esta situación, y nuestra especial preocupación por el tipo de personas al que van dirigidas estas pensiones, recomendamos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, que deben seguir manteniendo estas medidas extraordinarias y reducir el número de los que se encuentran pendientes de resolver, hasta normalizar los plazos de tramitación en todas las provincias.

Por otra parte, recomendamos a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación que, en el marco de la administración electrónica que corresponde implementar a la Administración de la Junta de Andalucía, se utilicen los medios tecnológicos más apropiados para la eficaz y eficiente gestión de las PNC. Junto a ello, sugerimos que se promuevan las medidas de coordinación y colaboración con otras Administraciones que sean precisas para racionalizar y agilizar la tramitación de estas pensiones, y contribuyan a asegurar la resolución de estos procedimientos en el plazo legalmente establecido.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.8.1. Las continuadas demoras en la tramitación y resolución de los expedientes Pensiones No Contributivas (PNC).

Fibra óptica

El drama de los postergados

Las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución, destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en las que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado “servicio universal”, legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta más complicado.

“La cobertura mediante fibra óptica debe llegar a aquellos lugares donde resulta más necesaria”

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.

A este respecto, esta Institución considera que debe hacerse un esfuerzo para que la cobertura mediante fibra óptica llegue a aquellos lugares donde resulta más necesaria, ya sea por residir en las mismas población desfavorecida por problemas económicos sociales o por verse afectada por el denominado problema de la "despoblación".

Por este motivo estamos admitiendo a trámite las quejas recibidas provenientes de zonas socialmente desfavorecidas o de zonas rurales con riesgo de despoblación y requiriendo la colaboración de la compañía telefónica Movistar, con quien tenemos firmado un convenio de colaboración, para conseguir que la fibra óptica llegue a estos territorios.

En este sentido, nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.

(...) Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con autismo, asperger, síndrome de Down, parálisis cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.

Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.

No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural. (...)"

Aunque no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esa barriada, decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que ponía de manifiesto cómo una las zonas más desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Por este motivo, nos dirigimos a la compañía a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esa tecnología. Para nuestra satisfacción, la compañía nos informó de que aceptaba nuestra petición y que estaba ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.

132 comedores escolares andaluces cierran sus puertas

El curso escolar 2020-21 comenzó de forma anómala para más de 12.000 alumnos y alumnas y para sus respectivas familias: 132 colegios de Andalucía iniciaban su andadura sin prestar el servicio de comedor escolar. Un problema que afectó a todas las provincias andaluzas -excepto Cádiz- si bien, la mayor parte de los centros docentes se encontraban en Jaén y Málaga.

“Hemos dirigido un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Educación y una recomendación para que se establezcan mecanismos que garanticen la continuación de la prestación del servicio de comedor”

La suspensión del comedor, como resulta evidente, ocasionó múltiples problemas para poder hacer efectiva la ansiada conciliación de la vida familiar y laboral pero, sobre todo, puso en riesgo la alimentación suficiente y adecuada para el alumnado beneficiario de los planes y programas de garantía alimentaria, es decir, aquellos niños y niñas que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social.

El origen del problema parecía estar en la quiebra de las empresas adjudicatarias del servicio de comedor,

las cuales no habrían comunicado sus problemas financieros a la administración educativa con una antelación suficiente para realizar una nueva adjudicación. Y lo peor es que, según informaban los medios de comunicación social, el conflicto podría extenderse a otros colegios y a otras provincias.

Así lo anunciaba la Asociación empresarial de restauración colectiva de Andalucía (Aercan), quien no dudó en señalar que lo ocurrido podía ser solo la punta del iceberg, porque el modelo de servicio de comedor escolar arrastraba una delicada situación desde tiempo atrás, llegando a ser insostenible en aquel momento -inicio del curso 2020/2021-, especialmente por las exigencias para cumplir con las medidas de seguridad impuestas por las autoridades para evitar la propagación de la pandemia.

Las previsiones optimistas de la Administración educativa de que el conflicto se resolvería en dos semanas no se cumplieron. Por el contrario, transcurrido dicho plazo ni siquiera era posible determinar una fecha aproximada de reapertura de los comedores. La solución quedaba supeditada a los procesos de contratación y a que las ofertas no quedaran desiertas por ausencia de licitadores. Estas vicisitudes fueron precisamente las que acontecieron y, por consiguiente, como se temía, la apertura de los comedores se dilató durante más semanas de las previstas inicialmente.



Aunque tarde, finalmente el problema se solucionó y los comedores pudieron abrir sus puertas. A pesar de ello, hemos dirigido un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Educación y una recomendación para que se establezcan mecanismos que garanticen la continuación de la prestación del servicio de comedor escolar al alumnado beneficiario del los planes de garantía alimentaria ante cualquier eventualidad que pueda producirse (queja 20/6564).

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

Terremotos en el patrimonio

El año 2021 comenzó en Granada y su entorno con un repertorio de terremotos de apreciable entidad y repetidos en el tiempo.

Este enjambre sísmico supuso un motivo de preocupación para toda la ciudadanía ya que los efectos de estos incidentes dejaron huella en una parte importante del caserío de la capital y municipios de su corona metropolitana. Los daños también se sufrieron en el patrimonio monumental con desperfectos evidentes en algunos elementos como pináculos, torres y fachadas de varios edificios emblemáticos, entre ellos la propia catedral de Granada.

Por ello, desde la Institución quisimos atender las respuestas que las administraciones culturales estaban ofreciendo respecto a los efectos que esta cadena de terremotos había provocado en singulares elementos monumentales de la zona afectada.

Las respuestas ofrecidas por la Delegación de Cultura y Patrimonio Histórico, así como por los ayuntamientos de Granada y Santa Fe motivaron una resolución dirigida a las tres administraciones solicitando que se concluyan las labores de identificación y evaluación de daños en elementos del patrimonio histórico-artístico con motivo del episodio sísmico producido en el entorno de Granada, así como disponer de medios específicos de apoyo y asesoramiento a los municipios afectados destinados a las acciones de reparación y conservación del caserío dotado con regímenes de protección, en coordinación con las autoridades municipales. También requerimos al ayuntamiento de Santa Fe los trabajos para promover la elaboración y aprobación del Plan de Actuación Municipal frente al Riesgo Sísmico.

La situación creada por estos incidentes sísmicos ha generado daños en las viviendas de muchas zonas, en particular en Santa Fe. Son inmuebles acogidos al nivel de protección que implica el reconocimiento formal

como centro histórico y sus reparaciones deberán atender las exigencias de control y adecuación que las normas establecen.

Por ello hemos solicitado que se preparen medidas de apoyo y asistencia para la vecindad ante el proceso de los proyectos de reparación del caserío, lo que supondrá una carga de trabajo añadido en para las administraciones implicadas ([Queja 21/2162](#)).

Más Información en Informe Anual 2021. [Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental](#)

El transporte escolar para el alumnado con discapacidad debe ser suficiente e idóneo

Desde que se declaró el estado de alarma, la comunidad educativa viene realizando un ingente esfuerzo para hacer de los centros docentes un espacio seguro. Una seguridad que no puede ir referida solo a la jornada lectiva, sino que se ha de extender también a las actividades extraescolares y servicios complementarios, como son el comedor escolar y, por supuesto, el transporte escolar.

El documento elaborado por la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica denominado «Medidas de prevención, protección, vigilancia y promoción de salud frente al Covid-19» señala la necesidad de adoptar medidas para minimizar los riesgos de contagio, las cuales habrán de tener en cuenta las características de la población infantil, y se adaptarán en función de la edad, de las distintas enseñanzas existentes, con una mirada atenta a la educación especial en sus distintos escenarios.

Es conocido que dos de las medidas básicas para evitar en lo posible la propagación del SARS-CoV-2 son la distancia interpersonal y el uso de mascarillas. El uso de estas últimas está dispensado cuando exista algún problema de salud acreditado que lo desaconseje o alguna necesidad de apoyo educativo reconocida que pueda interferir en su uso, o que, por su situación de discapacidad o dependencia, el alumnado no disponga de autonomía para quitarse la mascarilla. También se exceptúa el uso de mascarillas cuando el alumno presente alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización, siendo recomendable en estos casos otras medidas compensatorias.

Las condiciones de seguridad que proclaman las autoridades no se estaban cumpliendo en el servicio de transporte escolar prestado para el alumnado de un centro específico de educación especial ubicado en un municipio de la provincia de Sevilla. Nos encontrábamos con un espacio cerrado -autobús- en el que los

04 Atender las quejas

usuarios no podían guardar, por las características del transporte, la medida de separación interpersonal y, además de ello, estos chicos y chicas tampoco podían hacer uso de las mascarillas por sus diversas patologías.

Ante estas especiales circunstancias las soluciones más viables serían, o bien utilizar un autobús de mayor tamaño que permita guardar la distancia de seguridad entre todos los usuarios, o bien que se utilice más de un vehículo para que con un menor número de usuarios en cada uno de ellos sea posible mantener esa misma distancia de seguridad mi puesta por las autoridades sanitarias.



Pero tropezamos con cuestiones de naturaleza contractual. La Administración educativa argumentó la imposibilidad de exigir a la empresa concesionaria del transporte escolar prestaciones adicionales y nuevas condiciones en la prestación del servicio dentro del contrato actual. Ello impedía adoptar una solución alternativa y, por consiguiente, los alumnos con discapacidad tenían que seguir utilizando un autobús sin las preceptivas medidas de seguridad para evitar los contagios.

Este criterio no fue compartido por la Defensoría. Consideramos que la Administración cuenta con instrumentos legales suficientes para introducir modificaciones en los contratos que haga viable la prestación del servicio de transporte escolar en las condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las mismas. Y esta finalidad no es otra que la de proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados que, por su especial vulnerabilidad, son acreedores de todas las medidas de protección que puedan ponerse a su alcance ([queja 20/5970](#)).

Más información en Informe Anual 2021. [Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios](#)

El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad

En la [queja 20/7877](#), la persona reclamante nos decía que en el Boletín Oficial de la Provincia de Huelva de 19 de noviembre de 2020, **se habían publicado tres Ordenanzas que afectaban a la facilidad de aparcamiento de las personas con discapacidad.**

Una era la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria (páginas 6190 y ss.), cuyo artc. 2.1.f), que regula un supuesto de no sujeción, pudiera ser contrario a Derecho.

Lo afirmaba, dado que dejaba sin efectividad real la tarjeta que expide la Administración de la Junta de Andalucía para personas con movilidad reducida, al exigir requisitos formales y materiales que la normativa general no contempla, además de -en todo caso- discriminar a las personas con minusvalía que bien no son conductores y, además, no son usuarias de sillas de rueda o precisan dos bastones para deambular (ejemplos: muchas personas con la enfermedad de Alzheimer, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, etcétera).

04 Atender las quejas

La otra era la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las vías públicas municipales con limitación horaria (páginas 6197 y ss.), cuyo artc. 4.1.f) regulaba un supuesto de exclusión que pudiera ser contrario a Derecho por las mismas razones que en el caso anterior.

Además, continuaba diciendo la persona reclamante, hasta la entrada en vigor de estas ordenanzas, cuando menos de facto en la ciudad de Huelva, los vehículos para transportar personas con movilidad reducida en posesión de la tarjeta expedida por la Junta de Andalucía no tenían problemas como los que suscitaban las nuevas Ordenanzas.

Concluía invocando, una serie de disposiciones que entendía se vulneraban con la regulación municipal, entre otras:

"1.- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Anexo II.

2.- Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

3.- Orden de 19 de septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía.

4.- Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (artc. 55 y 56).

5.- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (artc. 30).

6.- Artc. 49 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

7.- Artc. 14 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

8.- Artcs. 10.3.16, 14, 24 y, 37.1.5 del Estatuto de Autonomía para Andalucía".

En virtud de lo anterior, solicitaba la apertura de un expediente de queja frente al Ayuntamiento de Huelva y que se instase a esta Corporación Local a que los preceptos mencionados de estas ordenanzas se modificasen para que se refieran directamente a los vehículos que transporten a personas titulares de la tarjeta para personas con movilidad reducida expedida por la Junta de Andalucía, sin mayores restricciones y sin necesidad de requisitos añadidos.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebra el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.10. Movilidad y Accesibilidad, epígrafe 1.10.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico.

Actividades que se realizan en los recintos monumentales

¿Qué uso damos al patrimonio? ¿Todo vale?

Hemos tenido la oportunidad de analizar la situación del conjunto monumental de Santa María de las Cuevas en La Cartuja de Sevilla. Este recinto es sede del Centro Andaluz de Arte Contemporáneo (CAAC) y entre sus actividades museísticas y expositivas se añaden conciertos y sesiones musicales con una presencia masiva de asistentes (queja 20/63).

Básicamente nos posicionamos solicitando que el CAAC valore y reconsidere la idoneidad de albergar eventos musicales en relación con los impactos provocados en el recinto del Bien de Interés Cultural (BIC); y, desde luego, someta a los trámites preceptivos de licencia municipal las actividades de eventos musicales según la Ordenanza Municipal. Permanecemos a la espera de que la Consejería de Cultura impulse la elaboración de un plan de uso en relación al Conjunto Monumental de la Cartuja.

También en esta misma línea hemos insistido en la necesidad de elaborar planes directores para las catedrales de Andalucía que llevan décadas de retraso y que son el instrumento adecuado para contar con pautas técnicas y solventes que definen los usos y aprovechamientos de estos tesoros monumentales (queja 20/7757 y queja 18/7337).

Más Información referente a los planes directores para las catedrales en Informe Anual 2021. Capítulo 1.2. Cultura y Deporte, epígrafe 1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

04 Atender las quejas



La Policía local

Servidores públicos de un nuevo tiempo

La Covid-19 ha puesto de manifiesto multitud de incidencias entre la ciudadanía y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, siendo el papel de la Policía local de cada municipio fundamental para preservar la salud de la población.

Una población que se ha enfrentado a situaciones nuevas y ha dado muestras de una gran responsabilidad, lo que requiere de quienes tienen que velar por ello, de una gran profesionalidad para gestionar estos nuevos tiempos.

La imagen que la ciudadanía puede llegar a tener de su Policía local depende de sus actuaciones. Una percepción positiva de los cuerpos y fuerzas de seguridad y, en concreto de la Policía local, es fundamental para generar confianza en la opinión pública.

Durante esta pandemia, hemos conocido buenas prácticas y el celo en el cumplimiento del deber de un Cuerpo que tiene la difícil tarea de estar presente en las calles de nuestros pueblos y ciudades, velando por el interés general. Pero también han sido numerosas las quejas que nos transmiten actuaciones de la Policía local que se alejan del papel que un servidor público debe mantener en tiempos tan difíciles.

La seguridad ciudadana es un pilar fundamental en la sociedad. Es importante ejercer los derechos y obligaciones en un marco jurídico garantista, donde la ciudadanía pueda sentir no solo el poder coercitivo, sino el de la información, el asesoramiento y si cabe el de la persuasión.

El artículo 5 de la Ley Orgánica 2/86 de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, recoge los principios básicos de actuación por los que se debe de regir toda policía para que la imagen que tenga la ciudadanía sea la mejor posible.

Así se prevé que se ha de actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y en consecuencia sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión. Actuando con integridad y dignidad.

En el mismo artículo se hace mención a las relaciones con la comunidad, impidiendo cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral. Además de observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con los ciudadanos, a quienes procuran auxiliar y proteger.

04 Atender las quejas

En todas sus actuaciones proporcionarán información cumplida y tan amplia como sea posible, sobre las causas y finalidad de las mismas.

Cada pueblo y ciudad necesita una Policía local cercana, con voluntad de servicio, que proteja el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantice la seguridad de las personas y bienes de cada ciudad.

“Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades”

Velar por la pacífica convivencia es una misión que debe ejercerse con transparencia, huyendo de prácticas abusivas e incluso aplicando la pedagogía como método de cercanía a la población.

Como indica Oscar Alba Martínez en la publicación titulada “La policía y los medios de comunicación”, la policía que demanda la sociedad actual «se caracteriza por su carácter fundamentalmente civil y orientado al servicio de la comunidad». Una policía «cuya actividad vaya más allá de la represión del

delito y que cuenta entre sus fines con la prestación de un buen servicio público orientado a la ciudadanía y a la resolución de sus problemas»

Es necesario que la Policía local conecte con los barrios y con los vecinos y vecinas, de forma que puedan canalizar sus demandas y responder a las necesidades.

Para que cada profesional pueda cumplir con sus competencias, las administraciones deben velar por una dotación del Cuerpo de Policía local adecuado a las necesidades de cada municipio, cubriendo las plazas vacantes como consecuencia de la renovación de las plantillas e implementando una formación orientada al servicio a la ciudadanía.

La administración autonómica ha de facilitar la coordinación supramunicipal de las policías locales andaluzas, tal y como tiene recogido en sus competencias en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030.