



1.- **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos<sup>3</sup>.

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande”<sup>4</sup>.*

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR),** para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general,** interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes,** de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos,** dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

## 1.2. Cultura y Deportes

### 1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

<sup>3</sup> UGT.- Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas. Enero 2022.

<sup>4</sup> Irene Lozano.- A mi madre no le gusta ir al banco. El diario.es.



Hemos desplegado un especial esfuerzo en atender las iniciativas ciudadanas sobre estas situaciones y, desde luego, promover respuestas de las autoridades ante situaciones de amenazas en nuestro patrimonio cultural. Hemos recibido muchas quejas que se caracterizan porque suelen gestarse desde el interés ciudadano y sus asociaciones, procurando las respuestas de las administraciones para desplegar las acciones de control, defensa y protección de este patrimonio, con el que se sienten especialmente vinculados.

Estas situaciones también han motivado alguna queja de oficio, por propia iniciativa de la Defensoría. En este ejercicio han sido dos expedientes iniciados de oficio; comentamos precisamente una de estas actuaciones ([Queja 21/2162](#)), en la que quisimos atender las respuestas que las administraciones culturales estaban ofreciendo respecto a los efectos que este denominado *enjambre sísmico* 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 la 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.

Por otro lado, a lo largo de este ejercicio de 2021 hemos continuado ocupando nuestra labor preocupados por el estado de varios inmuebles situados en el **conjunto histórico de la ciudad de Baza**. Estas quejas son promovidas por una activa entidad cultural de la ciudad bacetana, entre las que citamos: la [queja 21/0726](#) para promover la declaración de BIC para los Baños de la Morería; [queja 21/1146](#) sobre actualización de los expedientes de nuevos BIC en Baza; [queja 21/1177](#) respecto al control de las medidas sobre el Palacio de los Marqueses de Cadimo; [queja 21/2952](#) sobre un consorcio de todas las Instituciones para la protección patrimonial de Baza; [queja 21/2953](#) para la declaración de BIC y protección para los Baños de la Morería, de Baza; [queja 21/2959](#) para incoar expediente BIC para la iglesia de Los Dolores y el Palacio episcopal; [queja 21/4217](#) sobre ayudas para varios inmuebles sin identificar; [queja 21/6676](#) acerca de controles en obras sobre las fachadas de casas reformadas; [queja 21/7485](#) sobre un compendio de reclamaciones sobre la protección cultural en Baza: Plan Especial de Rehabilitación; [queja 21/7580](#) acerca de la tramitación de 14 expedientes BIC para inmuebles; [queja 21/7703](#) sobre intervenciones en inmuebles BIC de Baza: La Alcazaba, Palacio de los Enríquez, San Jerónimo y Baños de la Morería; [queja 21/7919](#) sobre dotaciones destinadas a este patrimonio en la Ley de Presupuestos de 2022; y, finalmente, la [queja 21/7981](#) para pedir informes de los expedientes BIC tramitados sobre varios elementos en Baza.

En cuanto a otras acciones concretas de intervención en los **inmuebles o elementos declarados BIC**, apuntamos las intervenciones con motivo de la [queja 21/0695](#) en Marchal (Granada); la [queja 21/1848](#), sobre los entornos de jardines históricos en Málaga; la [queja 21/2699](#) relativa a la protección de la Hacienda Ibarburu en Dos Hermanas (Sevilla); [queja 21/5657](#) sobre la protección de Convento de San Francisco del Monte en Adamuz; o la [queja 21/7979](#) relativa a la protección del castillo de La Calahorra. Desde luego, es intención de esta Institución proseguir impulsando las actuaciones necesarias de todas las instancias competentes para salvaguardar la integridad de dichos elementos declarados BIC o aquellos que, en su caso, resulten merecedores de la protección y tutela que la normativa establece para los inmuebles inscritos en el Catálogo General de Patrimonio Histórico de Andalucía (GPHA).

Ya en el informe al Parlamento de 2018 citamos la [queja 18/4157](#) y la [queja 18/4725](#) presentadas por entidades culturales de Huelva, preocupadas por la ordenación urbanística que mediante el planeamiento pudiera afectar a los cabezos como tipología del territorio de esta ciudad y sus valores patrimoniales. La información recibida hacía referencia a un estadio de tramitación con informes solicitados a las autoridades culturales y medioambientales, por lo que la cuestión analizada pendía aún de trámites preceptivos que no se habían sustanciado. Por ello, en el momento de recibir la información, debimos concluir en su día las actuaciones quedando a la espera de la continuación de este proceso de ordenación urbanística.



Esta tramitación de planes urbanísticos con un impacto insoslayable ante estos cabezos también ha continuado ocupando en 2021 una importante actividad con motivo de nuevas quejas que reiteraban, y confirmaban, la preocupación por el avance de estos planeamientos. Así en la queja 19/2949, [queja 19/2869](#) y en la [queja 20/6011](#) se abordaban la [situación de los Cabezos La Joya y Mondaca](#), que motivaron la posición del Defensor del Pueblo Andalúz expresada en una resolución.

En su texto concluimos que la descripción de las intervenciones sobre el Cabezo recogidas en el proyecto no aseguran el ámbito de protección cultural, y medioambiental, que ostenta dicho elemento singular del territorio de la capital onubense. Reseñamos la complejidad que implica ese ejercicio planificador para la ciudad y su significado, en el que convergen disciplinas muy diversas que exigen de las autoridades públicas la gestión de un conocimiento técnico y especializado que, por su propia naturaleza, es susceptible de aportar criterios diferentes, o incluso divergentes. Con todo, en ese difícil ejercicio de evaluación y diseño del urbanismo, se debe acudir a pautas de obligada prudencia ante medidas irreversibles y actitudes de confianza en las aportaciones de las fuentes de conocimiento solventes y especializadas. Todo ello nos aproxima a una posición que, siguiendo las opiniones ya expresadas en el curso de estos trámites de planeamiento, aconseja una reflexión sobre las consecuencias del diseño proyectado en la Modificación del Plan Especial de la U.E.1 Cabezo de la Joya del PGOU de la ciudad de Huelva, procurando acciones más coherentes y respetuosas con la protección efectiva y puesta en valor de esta categoría como cabezos, que han caracterizado el paisaje de la milenaria ciudad de Huelva.

Las respuestas ante la resolución dictada en la queja 20/6011 se han puesto a disposición de esta Institución días antes de concluir el ejercicio, por lo que serán detenidamente valoradas en fechas siguientes a la redacción de la Memoria Anual. En todo caso, podemos anticipar la necesidad ratificada de 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 para la protección de estos singulares elementos de la historia milenaria de Huelva.

#### 1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

...

Entre aquellas, citamos la [Queja 21/2163](#), incoada de oficio, para conocer las [medidas de protección de unos restos arqueológicos situados en la ladera de La Alcazaba de Almería](#). Tras los informes requeridos, pudimos conocer las actuaciones preventivas y de protección que se están adoptando sobre el solar afectado, tanto en el marco de las actividades arqueológicas desplegadas, como sobre las actuaciones de conservación y protección del espacio. En concreto, destacamos la valoración ofrecida por las autoridades culturales al indicar sobre el caso que despertó la atención de esta Institución que *"los factores de deterioro tienen más que ver con agentes de tipo atmosférico, ambientales o bióticos, los cuales pueden ser coadyuvantes entre ellos, la lluvia por ejemplo puede propiciar el crecimiento de plantas vasculares que causan daños debidos al crecimiento y engrosamiento de sus raíces, la lluvia también puede erosionar las estructuras arqueológicas emergentes al producirse escorrentías, y el viento es un agente igualmente erosivo. Lo conveniente de cara a su conservación es que los restos arqueológicos expuestos a estos agentes sean consolidados y reciban los tratamientos de restauración adecuados"*. Con la actuación prevista en la contratación municipal, parece que las medidas más necesarias están en proceso para ser adoptadas, entendiéndose pues el asunto en vías de solución.

...

#### 1.2.2.4. Actuaciones relativas a museos, monumentos y bibliotecas

...

Referidas a las [bibliotecas](#), ha continuado la recepción de quejas repartidas desde toda Andalucía sobre las prestaciones de servicios a cargo de estos recursos culturales. Este tipo de quejas reiteran aspectos relacionados con los servicios prestados, los horarios y jornadas ofrecidas a los usuarios o relativas a diversas cuestiones derivadas de la amplia casuística que expresan las personas interesadas. En este ejercicio, debemos añadir los problemas motivados, de nuevo, por la pandemia, y la restricciones impuestas en el régimen de funcionamiento de tales servicios de biblioteca.



Hemos de recordar que ya existía registrada en la Institución una situación reivindicativa sobre el régimen de jornada de estos servicios, sobre todo en horarios ordinarios de tarde y en la reducción que se ofrece en calendarios de fechas estivales o en periodos de navidad. En la gran mayoría de los casos se alegan por los gestores graves limitaciones de personal que obligan a ofrecer unos horarios de funcionamiento ciertamente restrictivos: apenas se atiende una tarde a la semana y la reducción horaria en periodos vacacionales es evidente.

Este ejercicio, además de reiterar el contenido habitual de estas quejas, suma dos factores agravantes: las restricciones de servicios públicos presenciales derivados de la pandemia y la mayor demanda que se ha dirigido a estas bibliotecas por parte de estudiantes que las emplean como salas de estudio. Hemos recogido relatos de muchos jóvenes que expresan su disconformidad por la falta de adecuación de estos horarios de apertura en relación con su intención de aprovechar sus estancias para el estudio ya sea académico o con otra finalidad, como puede ser la preparación de oposiciones.

Por su parte, la respuesta habitual de los responsables de estas bibliotecas es que tales centros no son salas de estudio y aluden a una concepción más cultural y dinámica de estos recursos entendiendo que las carencias de espacio para el estudio académico debe ser, prioritariamente, asumidas por los responsables educativos y no tanto a cargo de las bibliotecas públicas. Ciertamente hay espacio para el debate y la polémica sobre esta particular cuestión, que afecta de lleno a la concepción del papel actual, y futuro, de las bibliotecas y la adecuación de sus cometidos en relación con las demandas ciudadanas frente a los servicios que prestan.

Además de procurar una respuesta correctiva en cada queja tramitada, pretendemos realizar una recopilación de la situación y adoptar alguna iniciativa más generalista sobre el problema, de la que esperamos dar cuenta en próximos ejercicios.

## 1.3. Dependencia y Servicios Sociales

### 1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.3.2.1. Dependencia

...

Precisamente en materia procedimental, esta Institución viene resaltando hace años que el diseño bifronte y bifásico implantado en Andalucía por el Decreto 168/2007, de 12 de junio, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, reviste mayor complejidad y ha venido operando en parte como factor de influencia negativa en las dilaciones observadas, al implicar a dos Administraciones distintas de forma sucesiva y en diferentes momentos intercalados (local-autonómica del inicio del procedimiento a la resolución de grado y local-autonómica de la propuesta de recurso a su aprobación), precisada de una coordinación difícil de alcanzar.

De este modo, si bien el Decreto 168/2007 destacaba la participación esencial de las Entidades Locales andaluzas en el diseño del procedimiento, configurándolas como "*puerta de entrada al Sistema*" y atribuyéndoles la elaboración y seguimiento del Programa Individual de Atención, esta concepción ha experimentado un cambio de orientación en virtud del Decreto-ley 9/2021, de 18 de mayo, por el que se adoptan, con carácter urgente, medidas para agilizar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, modificando el Decreto de 2007: **BOJA número 96 de 21 de mayo de 2021**.

El Decreto-ley 9/2021 se dicta en cumplimiento de las medidas establecidas en el mencionado Plan de Choque y, particularmente, para la consecución de uno de sus objetivos específicos de mejora, el de la reducción de la lista de espera y los tiempos de tramitación de las solicitudes, por la vía de la relación electrónica de las personas solicitantes con la Administración Pública (presentación telemática a través de la Ventanilla Electrónica de Dependencia).