



## 16 . Movilidad y accesibilidad

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

|                                                                                                                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Parte general</b>                                                                                                                                      | <b>3</b>  |
| <b>1.10. Movilidad y Accesibilidad</b>                                                                                                                    | <b>3</b>  |
| 1.10.1. Introducción                                                                                                                                      | 3         |
| 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite                                                                                                        | 4         |
| 1.10.2.1. Movilidad                                                                                                                                       | 4         |
| 1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico                                                                                                                        | 4         |
| 1.10.2.1.2. Régimen sancionador                                                                                                                           | 7         |
| 1.10.2.1.3. Aparcamientos                                                                                                                                 | 9         |
| 1.10.2.1.4. Servicios de Transporte público                                                                                                               | 9         |
| 1.10.2.1.5. Responsabilidad Patrimonial                                                                                                                   | 10        |
| 1.10.2.2. Accesibilidad                                                                                                                                   | 12        |
| 1.10.2.2.1. Accesibilidad en materia de tráfico                                                                                                           | 13        |
| 1.10.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos                                                                                              | 14        |
| 1.10.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad                                                                               | 14        |
| 1.10.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública | 15        |
| 1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas                                                                | 15        |
| 1.10.3.1. Colaboración de las Administraciones                                                                                                            | 15        |
| 1.10.3.2. Resoluciones no aceptadas                                                                                                                       | 16        |
| <b>Este tema en otras materias</b>                                                                                                                        | <b>17</b> |
| <b>Balance del Defensor</b>                                                                                                                               | <b>17</b> |
| 2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19                                             | 17        |
| 2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana                                                                               | 17        |
| 1.1. Atención e Información a la Ciudadanía                                                                                                               | 18        |
| 1.1.2. Análisis de las consultas presentadas                                                                                                              | 18        |
| 1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas                                                | 18        |
| 1.3. Dependencia y Servicios Sociales                                                                                                                     | 22        |
| 1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite                                                                                                         | 22        |
| 1.3.2.5. Discapacidad                                                                                                                                     | 22        |
| 1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias                                                                                                              | 22        |
| 1.3.2.5.1.3. Movilidad y Accesibilidad                                                                                                                    | 22        |



|                                                                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas                                                         | 23        |
| 1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite                                                           | 23        |
| 1.15.2.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna                                                | 23        |
| <b>REVISTA DEL INFORME ANUAL</b>                                                                             | <b>24</b> |
| 02. Nuestras propuestas                                                                                      | 24        |
| Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo | 24        |
| 04. Atender las quejas                                                                                       | 25        |
| El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad                                  | 25        |
| 06. Atención Ciudadana                                                                                       | 26        |
| Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios                                       | 26        |



## Parte general

### 1.10. Movilidad y Accesibilidad

#### 1.10.1. Introducción

En este capítulo tratamos las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2021, que afectan a la movilidad de las personas, esencial como derecho humano para tener y hacer una vida independiente, unido a la accesibilidad universal que implica el compromiso que han de asumir los poderes públicos en la supresión de los obstáculos que dificultan o impiden llevar a cabo una vida en plenitud.

Como señalábamos en el informe anual del pasado año, en 2020 iniciamos una actuación de oficio, la [queja 20/7140](#) con la finalidad de conocer el balance de ejecución del [Plan Andaluz de la Bicicleta 2014-2020](#), y actualmente continuamos con su análisis ya que si bien su programación finalizaba en 2020, su vigencia permanece y, continúa su ejecución; así, el pasado 20 de enero de 2022, la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio anunciaba la licitación de un tramo entre dos barrios de Sevilla.

En materia de [ordenación del tráfico](#) se nos presentan cuestiones muy diversas, algunas relativas a la mejora de la señalización viaria en la ciudad consolidada; mejoras de señalización vial en carreteras autonómicas; mejora de la señalización en el entorno de un parque infantil; numerosas infracciones por el uso indebido de patinetes en zonas peatonales sin las consecuentes sanciones; reclamaciones sobre la normativa aplicable a los vehículos de movilidad personal y en concreto a los patinetes eléctricos.

Un aspecto novedoso han sido las cuestiones relativas a vehículos de movilidad personal (VMP) solicitando información sobre las innovaciones normativas al respecto así como denunciando la inseguridad que generan estos vehículos en los espacios peatonales y en la convivencia con estos.

Han sido numerosas las peticiones que solicitan mejorar la [movilidad peatonal](#), tanto en itinerarios peatonales en ciudad consolidada como en tramos de travesías urbanas que carecen de espacio reservado para peatones.

En aspectos concretos como la entrada y salida de comunidades escolares a sus centros educativos, alguna Asociación de Madres y Padres solicita la adopción de medidas de regulación y ordenación del tráfico que permitan un acceso pacífico sin contaminación acústica y atmosférica.

Igualmente son recibidas peticiones que relatan la dificultad para transitar por la calle e incluso para salir de las propias viviendas, todo ello como consecuencia de los estacionamientos indebidos y de la inadecuada ordenación de los estacionamientos en la vía pública.

Otras cuestiones que nos plantean son la estrechez de algunas calles que impiden o dificultan la convivencia del tráfico de vehículos motorizados con el tránsito peatonal, por lo que solicitan la restricción del tráfico motorizado mediante señalización o colocación de bolardos.

También hemos recibido peticiones de colectivos ciclistas por la deficiente señalización de obras que afectan a itinerarios ciclistas, en algunos casos sin ofrecer recorridos alternativos.

En materia concreta de [aparcamientos](#) y como algo novedoso han sido muchas las solicitudes reclamando la bonificación para las personas que en el ámbito de restricción como zona de estacionamiento regulado y limitado, disfrutan de segundas residencias.

El grupo de quejas más importante es el relativo al ejercicio de la [potestad sancionadora en materia de tráfico](#); un buen número de quejas que se presentan ante esta Defensoría en materia de movilidad atañen a la disconformidad de las personas afectadas con los expedientes sancionadores de tráfico instruidos por los ayuntamientos implicados, en virtud de denuncias de la policía local o de los controladores de las reservas de aparcamiento en vía pública de las denominadas Zona ORA.

Los motivos más habituales de queja suelen estar referidos a lo que las personas afectadas consideran defectos de tramitación del procedimiento cuyo perjuicio se cifra en la imposición de una sanción que



las más de las veces consideran no se ajusta a derecho; también, en no pocas ocasiones alegan no haber cometido la infracción denunciada y que no se ha seguido el adecuado procedimiento sancionador al haberse dictado resolución sin haber valorado las alegaciones presentadas, todo lo cual consideran que les ocasiona indefensión.

Si bien la mayoría de las quejas se nos presentan cuando a la persona interesada le ha sido notificada la resolución con la sanción impuesta, en no pocas ocasiones la reacción no se produce hasta que el expediente sancionador ha llegado a la vía ejecutiva por impago de la multa, siendo a los organismos municipales de recaudación o los provinciales de asistencia económica y fiscal, a los que en estas ocasiones nos tenemos que dirigir en demanda de información.

Por otra parte, el resultado de estos expedientes de queja es múltiple, como variada es la casuística que se plantea en cada uno de ellos, por lo que algunos no son admitidos por no advertir las irregularidades que se nos exponen por las personas afectadas, otros casos son cerrados por no irregularidad tras llegar los informes municipales, pero en muchos otros, con bastante frecuencia, tras nuestra petición de informe, sí se reconocen las deficiencias alegadas y se anulan las sanciones impuestas.

En materia de **transporte público colectivo** recibimos quejas por la carencia de transporte en alguna barriada, cierres de estaciones de tren, restricciones de horarios, exceso de ocupación de autobuses y, especial mención, nos denuncian discriminación por razón de edad en la compra vía internet de billetes de autobús.

Pero las resueltas se ciñen a cuestiones relativas a funcionamiento de la mediación y arbitraje en los consorcios metropolitanos y, por otro lado, una queja relativa a la expedición de tarjeta de transporte bonificada.

En este año 2021 finalizamos la queja incoada de oficio **queja 20/8693**, en la que tras pedir colaboración a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio nos remitió informe en el que nos detallaba las gestiones iniciadas con los Ayuntamientos afectados. La falta de respuesta de estos últimos a los requerimientos de la Consejería motivó la finalización de nuestras actuaciones en este asunto.

En materia de **accesibilidad en el transporte** la mayoría de las quejas son relativas a los estacionamientos reservados para personas con movilidad reducida, nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para ellas, el uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etcétera; especial mención hemos de hacer a la denuncia por ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y la falta de adopción de medidas por parte de la policía local y seguridad privada.

También en esta materia mencionar la queja relativa a la denegación de reserva de plaza de aparcamiento para uso exclusivo por la persona titular de la tarjeta que la solicitaba.

Continuando con la accesibilidad universal y la movilidad, podrían destacar las solicitudes para que las calles cumplan con la normativa vigente en el ancho de aceras, itinerarios peatonales accesibles, etcétera.

## 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.10.2.1. Movilidad

#### 1.10.2.1.1. Ordenación del tráfico

En esta materia abordamos aquellas medidas tendentes a organizar y distribuir la movilidad de las personas y los vehículos de acuerdo con las disponibilidades y características del espacio público.

Se han planteado asuntos tales como problemas de la señalización; mejora de la seguridad vial; información sobre el uso de los patinetes eléctricos; etcétera.

En la queja 18/5833, el interesado mostraba su preocupación por el silencio del Ayuntamiento de Bailén a su demanda de **mejora de señalización vial en vía urbana**. Durante la tramitación de este expediente de queja, formulamos **Recomendación** para que el Ayuntamiento diera respuesta a la mayor brevedad



posible, y se pronunciara sobre si compartía lo expresado por el mismo, en el sentido de que la calle Juan Salcedo Guillen necesitaba implementar medidas para mejorar su seguridad vial, su estado de limpieza y carencia parcial de acerado y, de ser así, nos indicara las medidas previstas y el plazo aproximado en que podrían acometerse.

Como respuesta a esta resolución, se nos remitió escrito en el que diversos departamentos municipales se pronunciaban acerca de la citada resolución de la que dimos traslado al reclamante con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudiera formular sus alegaciones.

Así lo hizo mediante nuevo escrito en el que señalaba que la problemática de la calle Prolongación Juan Salcedo Guillen seguía sin resolverse, por lo que reiteramos a la alcaldía el contenido de nuestra resolución y quedamos a la espera de que nos trasladara el posicionamiento municipal sobre las aportaciones formuladas por la persona reclamante, informando en su caso de las mejoras y el plazo en que se implantarían para concluir el acerado de la citada calle, garantizar la seguridad vial en la misma y su estado habitual de limpieza. Sin embargo y a pesar de las actuaciones realizadas desde entonces, no hemos recibido respuesta.

Llegados a este punto y de acuerdo con todos estos antecedentes, la falta de respuesta significa, en definitiva, que no se ha aceptado nuestra recomendación, pues desconocemos qué medidas ha tomado ese organismo, por lo que mencionamos expresamente esta circunstancia e incluimos este caso en este Informe Anual.

La persona afectada exponía que se dirigió al Ayuntamiento de Los Barrios planteando un **problema de inseguridad vial, relativo a un parque infantil**, sin que hubiera recibido respuesta alguna, queja 20/6486.

En un escrito posterior presentó instancia genérica en el Ayuntamiento sobre la peligrosidad que suponía el paso o cruce de un lado de la calle ya que los coches que se aproximaban no tenían visibilidad suficiente, como tampoco los ciudadanos que se disponían a cruzar, entrañando un posible riesgo para la seguridad vial y ciudadana. Solicitaba la colocación de un espejo convexo para prevenir posibles accidentes y reducir riesgos mejorando la visibilidad del lugar.

Admitida la queja a trámite, únicamente a los efectos de que por la administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, es decir, sin entrar en el fondo de las cuestiones planteadas nos dirigimos al Ayuntamiento interesando la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones e informándonos al respecto.

En la respuesta municipal se informaba que la consecución del objetivo de la seguridad vial suponía la disposición anticipada de las personas y los medios materiales para disminuir en lo posible, las causas y efectos del riesgo de impactos, atropellos y salidas de la vía en el funcionamiento del sistema de tránsito. Por ello, en cuanto tuvieran la oportunidad y conveniencia en la actuación, esta se llevaría a cabo si así lo indicasen los informes de los técnicos municipales.

Nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Los Barrios interesando que nos mantuviera informados sobre la ejecución y plazos de la actuación solicitada. En la respuesta emitida nos señalaban que cuando se efectuaran los suministros por parte de la empresa adjudicataria, estos se irían colocando en función de la urgencia a cubrir y de los medios propios para su instalación. En vista de esta información, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones indicando a la persona afectada que si una vez transcurrido un tiempo prudencial, el ayuntamiento no realizara actuaciones, volviera a contactar con nosotros para valorar nuestra intervención.

En la queja 21/2779, la persona promotora se dirigió al Ayuntamiento de Córdoba denunciando que, **a pesar de los años de existencia del carril-bici, la mayoría de los patines y bicicletas circulaban a gran velocidad por jardines y aceras**, por lo que entendía que se debería sancionar este tipo de supuestos, como se hace con otros hechos acaecidos en el viario, a lo que no obtuvo respuesta.

Admitida a trámite la queja únicamente a los efectos de la necesidad de resolver expresamente, sin más dilaciones la pretensión planteada, en la respuesta emitida por la Jefatura de la Policía Local se informaba que se habían impartido instrucciones para que se denunciaran las infracciones que se observaran y que



diariamente programaba a la Unidad Ciclista de la Jefatura la vigilancia de zonas verdes y peatonales a fin de evitar lo denunciado por la persona reclamante. Del mismo modo, el resto de patrullas y, especialmente las pertenecientes a la Policía de Barrio, también tenían encomendado de forma general el control y la vigilancia de este tipo de infracciones.

En vista de ello, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También estamos tramitando quejas en las que se nos plantean cuestiones relativas a cortes de calle por instalaciones efímeras y/o por obras; travesías sin arcén y alumbrado que afectan a la seguridad de los peatones; solicitud de mejoras de seguridad vial; solicitud de peatonalización de calles; silencio municipal ante solicitud de regulación del tráfico a la entrada de colegio, etc.

Como ejemplo de ellas tenemos la [queja 20/6845](#) en la que la persona reclamante exponía que su vivienda se encontraba situada en una calle sin salida compuesta por cuatro viviendas y con una anchura de unos ocho metros, por lo que cabía sin dificultad un coche estacionado en ambos lados de la calzada sin que ello obstaculizara ni el paso de otros vehículos, ni la salida y entrada al garaje de uno de los vecinos que tenía una puerta de garaje con vado.

A pesar de ello, este vecino solicitó al Ayuntamiento de Villanueva del Río y Minas el pintado de marcas amarillas longitudinales continuas en ambos lados de la calle y en toda su longitud alegando que no podía acceder a su garaje cuando había algún coche estacionado en ella. Tras el pintado de dichas marcas, la persona reclamante presentó queja ante el Ayuntamiento por considerarlo incoherente al impedir que los demás vecinos estacionaran, por lo que se procedió a quitar las marcas amarillas pintándolas de color gris, pero de nuevo el vecino se quejó ante el Ayuntamiento y volvieron a pintarlas.

Admitida la queja a trámite solicitamos del ayuntamiento que nos indicara su posicionamiento sobre la petición del reclamante de que no se impidiera el estacionamiento en la calle que nos ocupaba y, en el caso de denegar dicha pretensión, las razones por las que se seguía estimando que dicha prohibición resultaba procedente.

En el informe remitido por el Ayuntamiento se indicaba que se iba a proceder a la regulación del tráfico de la calle por trimestres, con la placa de señalización vertical r-308 prohibido estacionar y una leyenda en su parte inferior que describiera los meses en los que no se podía estacionar. La persona reclamante también nos manifestó que había sido informada en el mismo sentido. Por nuestra parte, entendimos que se estaban adoptando los acuerdos tendentes a posibilitar el uso compartido del viario, cuestión que no resultaba fácil, dadas las dimensiones de la vía y la normativa que debía cumplir en materia de accesibilidad universal, de circulación de personas y vehículos a motor. Al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución procedimos al cierre del expediente.

En la [queja 20/7854](#) la persona interesada exponía que remitió a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio un correo electrónico informando de una [salida de la autovía A-92](#) (al paso por Alcalá de Guadaíra en sentido Málaga) que [no tenía señalizado el destino al que conducía](#) y solicitaba que se instalara la señalización adecuada para poder utilizarla con seguridad, evitando confusiones y maniobras bruscas, sin que, tras casi un año de espera, hubiera obtenido respuesta.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, indicándonos en su respuesta que desde la Dirección General de Infraestructuras se estaba estudiando la ordenación de los accesos en la autovía autonómica A-92 en el tramo comprendido entre Sevilla y Alcalá de Guadaíra, motivo por el que todavía no se había procedido a la señalización de esta salida que les constaba no estaba realizado mediante cartelería.

No obstante, iban a proceder a la instalación de los carteles de preaviso de la salida durante el mes de febrero de 2021, al no verse afectado este tramo por la reordenación de accesos. A la vista de lo informado, considerando que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.



En la queja 20/2886 ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Arcos de la Frontera a nuestra petición de que se diera respuesta al escrito del reclamante solicitando que se le aclarara el **uso que podía dar a su patinete eléctrico**, se le formuló Resolución en el sentido de que se procediera a ello.

En la respuesta municipal recibida se indicaba que se envió correo electrónico al interesado sobre la normativa actual de tráfico en relación al uso del patinete eléctrico y que, en conversación telefónica mantenida ese mismo día, fue informado de que en las actuales ordenanzas municipales de tráfico, no había regulada norma alguna sobre ese tipo de artilugios, dado que la ordenanza databa de octubre de 2010, y la utilización de este tipo de transporte de movilidad era posterior a su publicación.

En cuanto a la legislación estatal sobre circulación de vehículos y seguridad vial, solo se dictó una instrucción de regulación del "patinete eléctrico" al respecto, la 2019/S-149 TV-108, que fue facilitada al interesado. No obstante, mediante Real Decreto 970/2020 de 10 de noviembre, hubo una modificación del Real Decreto 1428/2003 (R.G.V.), donde se extendía la normativa en cuanto al uso del citado medio de movilidad personal. A la vista de dicha información, deduciéndose que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante, como quiera que la Ordenanza de tráfico de ese municipio, según se nos informaba era de 2010, le recordamos al Ayuntamiento de Arcos de la Frontera la conveniencia de adaptar la misma a las modificaciones normativas que se hubieran producido en la normativa general de tráfico desde dicha fecha, ya citadas.

#### 1.10.2.1.2. Régimen sancionador

Han sido numerosos los expedientes que han sido resueltos de forma favorable a las pretensiones de las personas afectadas, anulándose las resoluciones sancionadoras que les afectaban o, al menos, emitiendo una resolución expresa ante las alegaciones o recursos formulados.

En la queja 17/1749 la persona interesada mostraba su **disconformidad con una sanción de tráfico**. Durante la tramitación de este expediente formulamos **Recomendación** para que por parte del Ayuntamiento de Almería se realizaran las actuaciones necesarias sin nuevas demoras y se aclarasen los trámites realizados en el expediente sancionador que afectó a la persona reclamante, explicando las circunstancias por las que la denuncia no le fue notificada en el acto.

En su respuesta, el Ayuntamiento nos remitió un escrito en el que nos explicaba las circunstancias del caso, señalando que en el boletín de denuncia constaba la expresión de que la persona reclamante quedó enterada de la misma, por lo que se consideró que quedó notificada en el acto y, por ello, se obvió la necesidad de notificación por correo. Esto determinó que la persona afectada pagara voluntariamente la sanción impuesta. Se añadía que, debido a este pago voluntario y a lo dispuesto en el artículo 94 del Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, el procedimiento quedó concluido sin necesidad de dictar resolución expresa.

Sin embargo, debido a las circunstancias en las que se produjo la notificación, al no entregarse a la persona afectada documento alguno durante la formulación de la denuncia, lo cierto es que no pudo disfrutar de la reducción de 50% de la sanción o, en su caso, de su derecho a formular alegaciones, causándole con ello un notorio perjuicio, que era lo que motivaba su queja.

Por ello, reiteramos nuestra resolución interesando que el Ayuntamiento nos expusiera si reconocía el perjuicio causado a la persona reclamante y, en tal caso, si al menos, debido al pago voluntario de la sanción, se le iba a reconocer su derecho a la reducción del 50% del importe de la misma. Sin embargo y a pesar de las actuaciones que hemos realizado, no hemos recibido respuesta. Llegados a este punto, y de acuerdo con todos estos antecedentes, esta Institución considera que no se ha aceptado nuestra resolución, por lo que procedemos a incluir este expediente en este Informe Anual, conforme a lo que dispone el artículo 29 apartado 1 de nuestra ley reguladora.

En la queja 21/1951 la persona interesada exponía que hacía dos meses se encontró en su buzón una carta en la que el Patronato de Recaudación de Málaga le informaba sobre la resolución de una **sanción**



**impuesta** el 11 julio de 2018 por la policía local del Ayuntamiento de Mijas, **la cual nunca le fue notificada** y en la que, a su juicio, existían varias irregularidades.

En el proceso se habían producido una serie de fallos de información e irregularidades que iban desde el planteamiento de la denuncia a la no notificación de la misma, pasando por una publicación en Boletín Oficial del Estado (BOE), tres días después de haber prescrito el plazo máximo de publicación, así como la opción de elegir un modo de comunicación arbitrario, no habiendo recibido ningún mensaje de la administración aún encontrándose dado de alta en la página de la Dirección General de Tráfico y de la Hacienda Pública con sus datos actualizados en cuanto a dirección, teléfono, correo electrónico y domicilio.

Mandó una reclamación, que no había sido atendida ni aún se había mostrado cambio alguno del estado. Admitida la queja a trámite solicitamos informe a la Diputación Provincial de Málaga, de cuya respuesta se deducía que el asunto planteado se encontraba solucionado, al haberse considerado la prescripción del procedimiento y resuelta su finalización con archivo de las actuaciones, por lo que dimos por concluida nuestra intervención.

En la **queja 21/2598** la persona reclamante alegaba haber sufrido indefensión durante la tramitación del expediente sancionador por haber sido sancionado por órgano incompetente por razón del lugar donde se produjeron los hechos. Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de La Iruela solicitando informe sobre la competencia de la alcaldía para resolver en el ejercicio de la potestad sancionadora en travesías/vías interurbanas. En la respuesta municipal recibida se deducía que el asunto planteado se encontraba solucionado, al reconocer que la competencia correspondía a la Jefatura Provincial de Tráfico de Jaén, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 21/0505** la persona interesada exponía que *"ha sido y sigue siendo objeto por parte del Ayuntamiento de Conil de la Frontera, de una actuación irregular, infringiendo la legalidad y los principios que rigen para la Administración Pública, produciendo con ello un trato discriminatorio y sobre todo la indefensión"*. Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Conil de la Frontera y al Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz.

Desde el Ayuntamiento nos indicaron, según informe de la Jefatura de la Policía Local, como la causa de la retirada del vehículo fue una señal provisional de prohibición por motivos de trabajo de pintura, se carecía de prueba fehaciente de los hechos, en base a ello se dictó resolución estimando la petición de la persona interesada en relación a devolución del importe abonado en concepto de retirada por la grúa municipal y depósito de vehículo.

En la **queja 20/6395** la persona reclamante exponía que utilizó la aplicación Apparkya dentro de su coche y cuando volvió tenía una multa debido a que había pagado zona azul en lugar de zona MAR. Por quién efectuó la denuncia de la infracción se le explicó el motivo y comprobaron con su móvil que el problema venía por error en la geolocalización de la aplicación. Se dirigió por escrito a AUSSA y "tras estudiar el caso" le dijeron que no retiraban la multa. Opinaba que deberían quitarla ya que era un error en su sistema y había pagado donde le indicó el geolocalizador.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Sevilla, en cuya respuesta nos indicó que revisado el expediente quedaba justificado que por un error involuntario motivado porque la calle donde fue denunciada tenía espacios de estacionamiento reservados de Zona Azul y de Zona Mar y siendo el número 16 donde fue denunciada límite entre las dos zonas, el ticket expedido correspondía a Zona distinta de la que se encontraba estacionado el vehículo. Aún cuando se accedió a la pretensión, nos indicaban que se informaba a la persona interesada que esta situación de ticket no válido (Zona Azul en Zona Mar), en virtud del mismo error, no sería tenido en cuenta en la resolución de futuras alegaciones argumentando el mismo descuido y similares circunstancias. De la información anterior se desprendía que el asunto planteado se encontraba solucionado, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 21/1981** la persona interesada exponía que su **vehículo** fue **retirado por la grúa municipal** de un lugar destinado a carga y descarga. Presentó un escrito de alegaciones que fue desestimado y formuló un segundo que aún no había sido contestado. En ambos casos solicitaba que, considerando no ajustada



a derecho la actuación municipal, fuera anulada la denuncia y devuelto el importe que abonó para la retirada de la furgoneta del depósito municipal.

En un escrito posterior, nos envió copia de la resolución recibida en la que se le comunicaba que *"En relación al expediente nº ..., tramitado contra Ud. por presunta infracción de tráfico y seguridad vial, le informamos que por existir defecto en su tramitación ha sido dado por fallido, habiéndose procedido consecuentemente a su archivo"*, sin que, no obstante, la misma mencionara ni resolviera nada de la devolución del cobro indebido.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Málaga solicitando información relativa a la devolución del cobro indebido. En la respuesta municipal se indicaba que el procedimiento sancionador se archivó, por lo que concluían que procedía la devolución del importe de la tasa abonada para la retirada de su vehículo del depósito municipal.

En la queja 21/0653 la persona reclamante manifestaba que fue **multada por aparcar en zona prohibida**, recurrió la denuncia y recibió una notificación de providencia de apremio. Formuló un segundo recurso, y la respuesta fue una orden de embargo. En octubre de 2020 volvió a formular un tercer recurso, sin haber recibido respuesta. Puesta en contacto telefónico tanto con el Ayuntamiento de Vejer como con la Diputación Provincial de Cádiz seguía sin obtener respuesta.

Admitimos a trámite la queja y solicitamos informe al Ayuntamiento de Vejer de la Frontera y al Servicio Provincial de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Cádiz que nos comunicó que tras el estudio de la documentación obrante en el expediente se comprobó que había existido prescripción en el procedimiento, al verificar que se presentaron alegaciones en plazo en el Ayuntamiento de Vejer de la Frontera y que estas no fueron contestadas. En virtud de ello, se había procedido a dar de baja la sanción y reconocer el derecho a la devolución del importe retenido indebidamente. Dado que con esta información nos era suficiente, no necesitando contar con la respuesta del Ayuntamiento, dimos por concluidas nuestras actuaciones al haber sido aceptada la pretensión planteada.

### 1.10.2.1.3. Aparcamientos

En esta materia destacamos la queja 21/3893 en la que la maniobra del estacionamiento provocaba daños en un inmueble. Así la persona interesada exponía que los coches que aparcaban en la fachada de su domicilio estaban golpeando el zócalo de su vivienda produciéndole daños, y solicitaba que se tomaran las medidas oportunas sobre el acerado y aparcamiento de vehículos.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Guillena solicitando información sobre el cumplimiento de la normativa en materia de aparcamientos y accesibilidad. En la respuesta municipal remitida se informaba que tuvo lugar una reunión con el vecindario de la calle afectada para abordar el asunto, llegándose a un acuerdo unánime para resolver la reclamación efectuada. Los técnicos municipales redactaron un proyecto de obra que se encontraba en fase de aprobación y una vez aprobado se procedería a su adjudicación, siendo la intención que durante el mes de julio del 2021 quedara adjudicada la obra y que la misma se ejecutara en el mes de agosto.

Considerando aceptada la pretensión de la persona interesada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

### 1.10.2.1.4. Servicios de Transporte público

En relación a la queja 20/8693, incoada de oficio en el año 2020, en la que solicitamos información relativa a las medidas que se tuviera previsto adoptar a fin de satisfacer la pretensión de los ayuntamientos de los municipios afectados pertenecientes todos ellos a la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, que no era otra que la del restablecimiento, a la mayor brevedad posible, de las líneas de transporte público de viajeros por carretera en autobús, existentes con anterioridad a la declaración del Estado de Alarma, en cuanto a frecuencia, horarios y vehículos adaptados a personas con discapacidad. La Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio nos remitió informe en el que nos detallaba las gestiones iniciadas con los ayuntamientos afectados. La falta de respuesta de estos últimos



a los requerimientos de la Consejería y las decisiones que se adoptaron para resolver la problemática motivó la finalización de nuestras gestiones en este asunto.

En el año 2021 se han planteado dos quejas, la [21/4062](#) y [20/6703](#) estrechamente vinculadas con la anterior, ya que los efectos de la crisis originada por el coronavirus y su repercusión en la prestación de los servicios de línea de transporte regular de viajeros, a principios de ese año continuaban con problemas de restablecimiento en sus horarios, frecuencias y vehículos adaptados.

Por otra parte, En la [queja 20/8239](#) la persona interesada exponía los inconvenientes que estaba teniendo para llevar a cabo la renovación de la tarjeta solidaria de Transportes Urbanos de Sevilla Sociedad Anónima Municipal (TUSSAM), de la que era beneficiaria. Refería tener una dificultad motora importante en uno de sus miembros inferiores tras haber sido intervenida quirúrgicamente y necesitar de andador para desplazarse, siendo fundamental el uso de transporte público para ello. Su tarjeta tenía fecha de caducidad el 30 de noviembre de 2020, e inició los trámites de renovación de la misma a principios de dicho mes, sin respuesta, por lo que presentó reclamación por los perjuicios causados.

Admitida la queja a trámite, solicitamos a Transportes Urbanos de Sevilla S.A.M. (TUSSAM) la emisión de un informe. En su respuesta se indicaba que el sistema de gestión informático implantado por esta empresa para la renovación de las tarjetas no permitía su actualización hasta que no concluyera la vigencia de la misma, iniciándose la tramitación de la tarjeta que nos ocupaba el 01-12-2020 y finalizando el proceso de actualización a las 13.44 horas del 09-12-2020, informando ese mismo día a la persona usuaria mediante el envío de un SMS y quedando definitivamente regularizada la situación con un nuevo período de validez hasta el 06/06/2021.

También nos informaban de que se había iniciado un proceso de modernización para el diseño e implantación de un nuevo sistema de gestión de tarjetas, el cual incorporaría la posibilidad de renovar con antelación al vencimiento establecido los títulos de viaje sujetos a períodos de vigencia, siendo la Tarjeta Solidaria la seleccionada para la aplicación inicial de este nuevo sistema de gestión. Habiéndose solucionado el asunto planteado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la [queja 21/0922](#) la persona reclamante exponía que desde noviembre de 2018 tenía una reclamación pendiente con la empresa de transportes de la línea de autobuses de Morón-Sevilla" cursada con la OMIC de Morón a la Junta de Arbitraje (Sevilla) y este organismo autonómico no resolvía, la tenía paralizada.

Admitimos la queja a trámite únicamente a los efectos de que por la Administración se diera una respuesta expresa al escrito presentado, por lo que nos dirigimos a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio en Sevilla interesando la necesidad de resolver expresamente y sin más dilaciones.

Puesto que en la respuesta recibida se informaba que el expediente se encontraba pendiente del envío de la cédula de citación para la celebración de vista oral, y que debía respetarse el orden cronológico con respecto al resto de demandas de arbitraje interpuestas, consideramos que el asunto por el que la persona reclamante acudió a esta Institución se encontraba en vías de solución. No obstante, si en un tiempo prudencial no se convocaba la vista, nos poníamos a su disposición para atenderle nuevamente.

#### 1.10.2.1.5. Responsabilidad Patrimonial

En la [queja 20/6165](#) la persona reclamante exponía que **una señal vertical golpeó su coche**, acudiendo personal de la policía local que le aconsejaron reclamar. Después de aportar toda la documentación y no obtener una respuesta adecuada, pidió cita a la Concejalía de Movilidad del Ayuntamiento de Córdoba para manifestarle su queja sobre el trato que estaba recibiendo, siéndole imposible conseguirlo.

Admitida la queja a trámite, solicitamos del citado Ayuntamiento que nos indicara si se incoó expediente de responsabilidad patrimonial a raíz de la reclamación formulada y, en tal caso, que nos informara de la resolución finalmente dictada.

Tras varias reiteraciones por nuestra parte, finalmente se nos informó que se había procedido a consultar los datos facilitados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) y la estación meteorológica del



aeropuerto de Córdoba. En la AEMET indicaban que se produjeron rachas de vientos entre el 12 y el 14 de diciembre que llegaron hasta los 105 km/h, el día 13. Comprobaron los datos que facilitaba la estación de Córdoba aeropuerto, indicando que la velocidad media fue de 5,3 m/s o 19 km/h, observando que la velocidad de racha fue de 29,2 m/s o lo que es lo mismo 105 km/h. Ante este incremento sustancial de la velocidad de racha, 105 km/h, respecto a la media de 19 km/h era posible que el viento pudiera tirar la señal e impactara en el vehículo siniestrado, por lo que se proponía que fuera considerada la reclamación.

Al considerar que el asunto planteado se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/3148 la persona reclamante exponía que **se había desprendido un pedazo del balcón de su vivienda como consecuencia del deterioro provocado por los golpes que sufría a diario a causa del tránsito de grandes vehículos**, estaba destrozado y con los hierros a la vista. Podía haber ocurrido una desgracia ya que se había desprendido un trozo a las 22:05 horas, con la calle llena de gente paseando.

Había dirigido múltiples reclamaciones al Ayuntamiento de Córdoba pidiendo que se tomaran medidas para que el tráfico se adaptara a las que indicaba la señalización vial de acceso a este tipo de calles sin que estas se hubieran adoptado. Además, otra vez tenía que costear un albañil de su bolsillo para arreglar el balcón para que siguieran golpeándolo los camiones que a diario pasaban por esa calle.

Admitida la queja a trámite solicitamos al ayuntamiento que nos informara si el Departamento Municipal de Tráfico y Movilidad tenía conocimiento de este problema y, de ser así, las medidas previstas para solucionarlo señalando el plazo aproximado en que podrían acometerse.

Según la respuesta municipal, existían dos señales R-205/ 3m. de limitación de altura a 3,0 metros en los dos accesos que había antes de llegar a la calle objeto de la queja y que eran perfectamente visibles por los conductores. Habían reforzado esta señalización con panel de 60x90 c. justo antes del inicio de la calle con la que hacía esquina, para que los vehículos que no hubieran respetado la limitación de altura se desviasen por otra donde no había ese problema. Por último, seguían insistiendo a la policía local para que hiciera controles de gálibo en la calle de esquina, entendiendo que con la señal de refuerzo era suficiente para que los conductores fueran responsables y tomaran la vía alternativa.

**"Se había desprendido un pedazo del balcón de su vivienda como consecuencia del deterioro provocado por los golpes que sufría a diario a causa del tránsito de grandes vehículos"**

Considerando que con dicha información se habían adoptado las medidas necesarias para solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/5930 la persona reclamante manifestaba que el 9 de septiembre de 2020 tuvo un **accidente con un bolardo** en la localidad de Guadix (Granada), a su entender mal situado ya que estaba dentro de la calzada, sobre un paso de peatones, mientras todos los otros bolardos de ese cruce estaban situados en la acera. Debido a la falta de señalización y escasa visibilidad del bolardo impactó con su vehículo causándole importantes daños.

Presentó instancia al Ayuntamiento de Guadix e inició reclamación por los daños sufridos a su coche a través de su seguro. Nos consultaba si, en

caso de que no aceptaran su reclamación, tenía alguna otra vía para resarcir los daños. También solicitaba que se retirasen los bolardos de la calzada para evitar futuros accidentes.

Admitida la queja a trámite, solicitamos informe al ayuntamiento de Guadix, y según la respuesta recibida el problema había quedado resuelto, habiéndose llegado a un acuerdo por el cual el daño del vehículo estaba siendo reparado.



#### 1.10.2.2. Accesibilidad

En esta materia y, entendiendo como accesibilidad universal las condiciones que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas de la forma más autónoma y natural posible, tramitamos un buen número de quejas.



#### 1.10.2.2.1. Accesibilidad en materia de tráfico

Durante el ejercicio 2021, han sido numerosas las cuestiones planteadas en relación a la reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida tanto en lo que se refiere a la normativa que lo regula como a los trámites administrativos necesarios para su disfrute.

A destacar la queja 21/8261 que denuncia la ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y falta de adopción de medidas por parte de policía local y/o seguridad privada.

Destacamos la queja 20/4733 en la que la persona compareciente exponía que solicitó plaza de aparcamiento para persona con discapacidad. La policía local de Lepe le notificó por teléfono que ya había realizado informe preceptivo, pero con el aluvión de personas por la temporada veraniega y tras el tiempo transcurrido, más de 6 meses, seguía sin tener la plaza de aparcamiento que le correspondía y con grandes dificultades para desplazarse de su domicilio.

Admitida a trámite la queja, únicamente, a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa al escrito presentado, nos dirigimos a la Mancomunidad Intermunicipal Lepe-Isla Cristina "Islantilla", indicándonos que se encontraban pendientes de la emisión de nuevo informe por parte de la Policía Local de Lepe, por lo que interesamos que se nos mantuviera informados de la resolución final que se adoptara una vez que se dispusiera del mismo.

En la respuesta recibida se nos comunicaba que se había aprobado la ubicación y señalización para la reserva de dos plazas de estacionamientos para vehículos de personas con movilidad reducida, en la zona solicitada, las cuales se señalizarían a la mayor brevedad. Y, dado que las Ordenanzas del Ayuntamiento de Lepe, en el ámbito de su competencia, no contemplaba las concesiones con carácter nominativo de reservas de plazas para estacionamientos de vehículos de personas con movilidad reducida, todas tenían carácter público. Habiendo sido aceptada la pretensión planteada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/7877 la persona reclamante exponía su disconformidad con algunos extremos de las ordenanzas que regulan el aparcamiento de personas con discapacidad.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebrada 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.

En la queja 19/5601 la persona reclamante exponía que había solicitado a los Departamentos municipales de Urbanismo y Movilidad del Ayuntamiento de Sevilla que se instalaran unos bolardos en el acerado de la calle en la que residía, con objeto de que no se pudiera aparcar y no se impidiera el paso de los peatones, obligándolos a transitar por la calzada. El problema lo atribuía a que un garaje había desplazado los maceteros existentes para poder acceder y salir, lo que permitía a otros vehículos situarse sobre el acerado.

Añadía que personal del Departamento de Movilidad le manifestó que el asunto no era de su competencia y la Oficina de Accesibilidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU), le había transmitido que el acerado tenía una dimensión menor de 1,80 metros, por lo que no se podían colocar bolardos, ni cualquier otro elemento de mobiliario urbano. Decía que no se le ofrecía por parte municipal una solución al problema de seguridad vial que se originaba al tener que transitar peatones y personas usuarias de silla de ruedas por la calzada debido al aparcamiento indebido de vehículos.

Admitida la queja a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla que nos indicara las medidas que para impedir estos aparcamientos indebidos que ocupaban el acerado de la calle, pudieran estar impulsando. A la respuesta municipal recibida se acompañaban sendos informes de las Delegaciones de Gobernación y Fiestas Mayores y de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo considerando viables la instalación de hitos en la calzada, añadiendo que dicha instalación era competencia del distrito municipal correspondiente, por



lo que solicitamos que se nos indicara el plazo aproximado en que se podrían instalar dichos elementos en la calzada.

Según la respuesta recibida, se autorizaba a la persona solicitante a instalar, cuando esta lo estimara oportuno, los hitos en la calzada según indicación y modelos facilitados, aunque el coste de instalación y mantenimiento de los mismos irían a cargo de aquélla. Al haber sido aceptada la pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.10.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

Actualmente tenemos abiertas quejas relativas a las dificultades de acceso a las paradas de autobuses en numerosas líneas de transporte urbano como consecuencia de la realización de obras de reurbanización en el conjunto histórico de Sevilla. (queja 21/0603).

También estamos tramitando falta de transporte publico para acceso a los servicios básicos en Costa Esuri, Ayamonte (quejas 20/0235 y 21/1577).

#### 1.10.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En el ejercicio 2021 han sido numerosa las quejas relativas a la accesibilidad universal en los espacios públicos que aún están en trámite, solicitando la eliminación de barreras y calmado de tráfico; falta de accesibilidad en viario público a persona usuaria en silla de ruedas; incumplimiento de accesibilidad en tanatorio, etcétera.

También en materia de accesibilidad en los espacios de uso público en la queja 19/3656 los reclamantes, actuando en nombre y representación de otras veinte personas, exponían que se habían presentado por los vecinos constantes escritos solicitando que se controlara la velocidad en la calle donde se situaba un centro de personas con discapacidad física y psíquica dado el alto número de siniestros que habían tenido lugar y la peligrosa velocidad a la que pasaban los vehículos, que se arreglasen las aceras y se hiciesen transitables, y que se adaptaran las mismas a lo establecido en la legislación de accesibilidad.

Según indicaban, el Ayuntamiento había atendido la petición para que se arreglasen las aceras completamente levantadas por las raíces de los árboles, e intransitables, pero había desatendido e ignorado la petición fundamental y prioritaria relativa al rebaje de los escalones que permitiera la accesibilidad en la acera donde era imposible transitar con un andador, carrito o silla de ruedas sin tener que bajar y subir dos altos escalones, respectivamente, siendo esta la única vía posible para los viandantes.

Tampoco había atendido el Ayuntamiento al escrito solicitando medidas eficaces para el control de la velocidad que permitiera que cualquier persona y en particular las **personas con discapacidades** físicas y psíquicas, pudieran cruzar la calle sin el peligro, accidentes y atropellos que venían sufriendo.

A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento de Málaga no se había avenido a realizar las obras correspondientes para cumplir con el derecho de accesibilidad amparado en la legislación vigente, y en las propias ordenanzas municipales, ni a la instalación de un semáforo o mecanismo que controlara la velocidad de los vehículos que subían hacia la autovía y que pasaban a gran velocidad, sin respetar los pasos de cebra.

Del informe recibido dimos traslado a las personas reclamantes con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca de su contenido.

Así lo hicieron exponiendo, entre otras cuestiones que fueron trasladadas al Ayuntamiento, que se realizaba una estimación de que las obras para hacer accesible el camino y adecuar el tránsito a la normativa sobre no discriminación, igualdad de oportunidades y accesibilidad universal pudieran comenzar a lo largo del primer semestre del año 2020. En el documento no se hacía mención alguna a medidas de control de la velocidad solicitadas en base a los muchos accidentes, daños sobre bienes y casas y atropellos que se habían producido en una calle en la que se ubicaba uno de los centros.



Por ello, solicitaban la adopción de más medidas de control de la velocidad ya que consideraban que seguía existiendo una gran peligrosidad vial en la zona, así como que se precisasen y concretasen los plazos para iniciar las obras de rebaje de las aceras en los pasos de peatones anunciadas por el Ayuntamiento.

En el informe municipal se nos dio cuenta de la respuesta expresa remitida a las personas afectadas señalando que la temática de la movilidad quedaba supeditada a la previa ejecución de los trabajos de accesibilidad. Al respecto se indicaba que el Área de Accesibilidad había emitido informe para la aprobación del Proyecto para la Mejora de Itinerario Peatonal Accesible en Camino de San Antón y calle Antonio Trueba. También se indicaba que se había iniciado el procedimiento por el que se dotaría presupuestariamente a las obras a ejecutar por el Área de Accesibilidad.

En sucesivos informes se fue dando cuenta de la elaboración del Proyecto para mejora del itinerario peatonal accesible en la zona y de la necesidad de tramitar una modificación de crédito para poder financiar las actuaciones que recogía, así como de que el importe de la ejecución del Proyecto seguía pendiente de la aprobación de la modificación de crédito citada. Finalmente se nos informó que una vez aprobada y notificada dicha modificación que incluía el importe del Proyecto, se estaba procediendo a la confección de los distintos informes necesarios para remitir el correspondiente expediente al Servicio de Contratación y Compras, previéndose su ejecución material dentro de los próximos 6 meses.

Considerando el asunto planteado en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

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

En lo relativo a la accesibilidad en las instalaciones, en este caso municipales, en la queja 20/0775, la persona reclamante exponía que presentó un escrito en el Ayuntamiento de Almería solicitando a la Concejalía de Promoción de la Ciudad y Comercio, la **adaptación para personas con discapacidad del aseo del cementerio de la ciudad**. Un mes después, recibió respuesta por escrito de la empresa concesionaria del cementerio, comunicándole que no tenían previsto para el presente ejercicio una reforma de los aseos del cementerio, al existir otras cuestiones que requerían de actuaciones más urgentes.

Por ello, admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Almería que nos indicara si, con cargo al ejercicio presupuestario de 2020, se tenía previsto dotar de accesibilidad a los aseos del cementerio o, de no ser así, que nos trasladaran las razones por las que se posponían nuevamente estas necesarias obras de adaptación.

Según la respuesta municipal recibida, el servicio público de cementerios se venía prestando en régimen de concesión administrativa por una empresa que tenía la obligación de realizar las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios dentro del cementerio municipal. Desde el Área de Servicios Municipales, de acuerdo con las facultades de esta administración de vigilar y tutelar los intereses generales de competencia municipal, se tenía previsto la construcción en dicho cementerio, de un aseo adaptado a personas con movilidad reducida con la finalidad de suprimir las barreras arquitectónicas que limitaban y restringían su capacidad deambulatoria, así como cumplir con la normativa vigente de accesibilidad y solventar los problemas expuestos, obras que se tenía previsto realizar lo antes posible.

Dado traslado de esta información a la persona interesada para que formulara las alegaciones y consideraciones que estimara oportunas y no habiéndose recibido las mismas, consideramos aceptada la pretensión planteada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.10.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

##### 1.10.3.1. Colaboración de las Administraciones

La colaboración en materia de movilidad y accesibilidad por parte de las administraciones municipales a las que nos dirigimos suele ser buena en cuanto a la satisfacción de las pretensiones planteadas por las



personas afectadas, dado lugar a que muchas de las quejas las cerremos en vías de solución o, en otro caso, sin advertir irregularidad de la actuación municipal.

No obstante, la tramitación de muchos de estos expedientes de queja se alarga en el tiempo pues nos vemos obligados a realizar variadas peticiones de informe y su reiteración ante la falta de respuesta en plazo, a fin de hacer el seguimiento de las actuaciones municipales encaminadas a su resolución.

#### 1.10.3.2. Resoluciones no aceptadas

- Queja 16/1510, dirigida al Ayuntamiento de Granada, relativa a disconformidad con ubicación de parada de autobuses en lugar cercano a centro escolar.
- Queja 17/1749, dirigida al Ayuntamiento de Almería, relativa a disconformidad con sanción de tráfico.
- Queja 18/5833, dirigida al Ayuntamiento de Bailén, relativa a demanda de mejora de señalización vial en vía urbana, silencio municipal.



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

## 2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

### 2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

**“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”**

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público**. No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística,

casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.



**Desde el Defensor del Pueblo Andalúz velaremos y supervisaremos** para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración.**
- 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
- 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico.**
- 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catalogo de servicios.**
- 5.- Doten **a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes).puedan actuar a través de dichos funcionarios.
- 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
- 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
- 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible.**

...

## 1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

### 1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

#### 1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.



Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continua igual.

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".

*"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas."* Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

**"La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos"**

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita"*. *"He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: "no hay cita en estos momentos"; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones"*.

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público"*.

*"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"*

Los teléfonos o no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

*"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno"*.



*"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."*

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden *"contar sus problemas a nadie"* o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

**"Hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales"**

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta<sup>1</sup>.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

<sup>1</sup> Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizadora por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)



No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.<sup>2</sup>

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

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.

2 Ararteko.- Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas. Octubre 2021.

3 UGT.- Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas. Enero 2022.

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



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.

## 1.3. Dependencia y Servicios Sociales

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

#### 1.3.2.5. Discapacidad

...

Las dilaciones referidas para la valoración inicial o revisión de grado a instancia de parte precedentemente aludidas, también se revelan en las solicitudes de renovación de las tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, por cualquiera de sus causas (caducidad, extravío, robo o deterioro). Justificando la protesta de quienes se enfrentan entretanto a sanciones por ocupar plazas públicas reservadas a sus titulares, sin acreditación, o de las que, ante el temor de ello, quedan en el ínterin de meses, privadas de este beneficio compensador de su limitación.

La mejora en el procedimiento de renovación de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida, regulado por la Orden andaluza de 19 de septiembre de 2016, fue planteada a la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión al hilo de la queja formulada específicamente con dicha finalidad general, por una mujer andaluza (**queja 21/3025**), posicionándose dicho centro directivo en sentido favorable a abordar el estudio de alguna opción que permita a los titulares contar con un resguardo que les permita acreditar su titularidad durante la tramitación del procedimiento permanente.

Al tiempo de cierre de este Informe Anual no teníamos conocimiento de ninguna innovación en este aspecto, que sigue motivando las quejas de las personas afectadas, por lo que habremos de interesarnos por su avance en el ejercicio 2022, sobre la base del artículo 56.1 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, posterior a la Orden de 2016, que tal vez admita las actualizaciones precisas, tanto en el procedimiento de reconocimiento y concesión de la tarjeta de aparcamiento citada, como en el de su renovación, perfilando ambos de forma compatible con los avances que permite la Administración electrónica.

...

#### 1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

##### 1.3.2.5.1.3. Movilidad y Accesibilidad

En materia de **movilidad**, como es habitual, los motivos más frecuentes de queja del año están relacionados con la eliminación de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida; solicitud de este tipo de plazas para aumentar su número; sanciones por aparcar en plaza reservada, a pesar de poseer la tarjeta de aparcamiento, e incluso disconformidad con la Ordenanza de Tráfico del Ayuntamiento de Huelva, en materia de discapacidad, **queja 20/7877**.

La problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre los problemas de accesibilidad en el servicio urbano de transporte público municipal (queja 21/2269); sobre la solicitud de un acceso peatonal seguro a estación de autobuses (queja 21/6228) o especialmente en este año 2021, sobre las consecuencias de las restricciones impuestas por las administraciones a los servicios de transporte público de viajeros interurbanos que han afectado



tanto a la frecuencia y horario de los servicios como a la disminución consecuente de los autobuses adaptados para su accesibilidad por personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, tal es el caso de la queja 20/8693 incoada de oficio sobre la insuficiencia de transporte público en la Sierra de Huelva a causa de la pandemia ocasionada por la COVID-19.

...

## 1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

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

#### 1.15.2.4. Protección de los espacios naturales, flora y fauna

...

Por su parte, la queja 21/5369 la hemos tramitado tras la denuncia de una ciudadana contra una **actividad presuntamente ilegal de estacionamiento de vehículos** motorizados en una parcela de Zahora, Barbate (Cádiz), que consideraba que *"es un peligro por incendios en esta zona de acebuchal y pastos"*, y que además *"está generando perjuicios de imposible reparación en la flora y fauna siendo contrario a la calificación urbanística del planeamiento vigente que lo califica como Zona Litoral de Interés Territorial, situada en la considerada como zona de servidumbre del litoral marítimo terrestre"*.

Aseguraba la reclamante que ya en los años 2018 y 2020 se había denunciado esa misma actividad al Ayuntamiento de Barbate, sin que se hubiese evitado que volviera a desarrollarse años posteriores.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Barbate nos ha informado de que tras la averiguación de los hechos, se había incoado expediente de protección de la legalidad, dictándose Decreto adoptando medida cautelar de cese de la actividad sin licencia, procediéndose al precinto de la instalación, situación en la que se encontraba el lugar en el momento de evacuarse el informe.



## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 02. Nuestras propuestas

#### Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

*La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andalúz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial*

Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andalúz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

**“El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación”**

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica, que la ley recoge de forma expresa.

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además

existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andalúz, está evitando pleitos, alcanzando soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.



Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.

Así pues, el Defensor del Pueblo Andalúz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.
- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.

En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

Más Información en Informe Anual 2021. *Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.*

## 04. Atender las quejas

### 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).

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.

## 06. Atención Ciudadana

### Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.



Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andalúz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo *"el cajón de sastre donde acaba todo"*.

**"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"**

- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.

- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables"*. Referen dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de

vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados"*. Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.
- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.



- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver la situación"*. Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y tallercitos"**.

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

*"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". "Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales"*. Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.

Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso". Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.*

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.