



1.2.2.4. Actuaciones relativas a las bibliotecas, archivos y museos

...

Entre las quejas que afectan a instituciones culturales, citamos la actuación de oficio **queja 19/2838** sobre el Centro de Arte Contemporáneo de Málaga, a partir de las informaciones recibidas sobre su aparente cierre de instalaciones. Tras nuestra intervención pudimos indicar a la Delegación municipal la oportunidad de disponer de una planificación ordenada de los trámites de adjudicación y contratación de los servicios de dichas dependencias, para evitar la suspensión de actividades al expirar la vigencia de los servicios concertados con las entidades adjudicatarias sin haber resuelto la continuidad de la prestación, provocando una evitable interrupción de los interesantes servicios culturales que presta el CAM en su conjunto. Por ello, es intención de esta Institución estudiar en su caso las intervenciones de seguimiento que resulten oportunas para conocer la evolución del asunto tratado en la presente queja.

Por último, reseñamos algunas quejas que se producen sobre el funcionamiento de la hemeroteca municipal de Sevilla y que propiciaron la elaboración de una resolución al Ayuntamiento de Sevilla, en el curso de la **queja 17/4122**. Valoramos que las críticas expresadas por el usuario podrían venir asumidas a partir de la información del Instituto de Cultura y las Artes de Sevilla (ICAS) sobre las limitaciones de recursos al indicar que a pesar de la falta de personal existente para cubrir todas las necesidades que puedan surgir en el funcionamiento de dicho Servicio se atienden esas demandas.

Reconociendo la capacidad profesional de dicha plantilla, parecen coincidir ambas opiniones con una necesaria adecuación de sus dotaciones para poder ofrecer de manera óptima los servicios necesarios de una hemeroteca de tal rango.

También tomamos nota de los proyectos de modernización y de soporte tecnológico para la hemeroteca, cuyos resultados anunciados vendrían a ofrecer unas evidentes ventajas para todos los usuarios y, en particular, los investigadores.

En tal sentido, confiamos que finalmente se lleven a término y reviertan sus objetivos en dotar de mejores funcionalidades y accesos a los usuarios. Pero, por cuanto respecta a esos servicios, que denominaríamos ordinarios o habituales, hemos de señalar la ausencia de un marco de referencia específica o definida que permita la identificación de las condiciones y términos de tales servicios que, en cuanto hemeroteca, se ofrecen a los usuarios. La información ofrecida desde el ICAS relata un reconocible empeño por la mejora en las capacidades técnicas de la hemeroteca, pero podríamos plantearnos la oportunidad de complementar estos trabajos con la propia configuración del recurso cultural en relación con los servicios que presta, su identificación, niveles de prestación, indicadores, procesos, compromisos, etc.

Es decir, **la elaboración de una carta de servicio de la Hemeroteca Municipal** que desde un punto de vista funcional, y no sólo tecnológico, supusiera un cualificado avance garantizando la relación de prestaciones ofertadas y sus condiciones de realización. Disponer, en suma, de un instrumento identificador de los servicios ofertados, descriptor de sus procedimientos, y comprometido con una identificación de los niveles de calidad en base a valores objetivos y exigibles por los usuarios.

Por otra parte, el sentido de la queja plantea una añadida opinión, que se expresa como una demanda de una mejor e intensa relación de actividades y de recursos materiales y personales que permitan la más completa y cualitativa prestación de los servicios propios de la hemeroteca. Una petición que se basa en la potencialidad de los recursos, depósitos y fondos que alberga esa Hemeroteca Municipal de Sevilla.

Y, a tal respecto, siguiendo con estas metodologías próximas a las nociones de sistemas de gestión de calidad y modernización de los servicios públicos, las peticiones que expresa el interesado en la queja coinciden con la oportunidad de trabajar con estrategias de planificación y programación, objetivos, calendarización de trabajos, etc., que permitan abordar racionalmente estas demandas y poder responderlas desde criterios sólidos propios de una eficiente organización de los servicios.

1.2.2.5. Deporte

...

Al hilo de estas consideraciones básicas, recordamos que en anteriores Informes anuales hacíamos referencia a varios expedientes incoados de oficio en relación a la organización y participación de pruebas



deportivas analizando el **tratamiento igualitario entre residentes y no residentes en cuanto a las tarifas** que debían de abonar los deportistas participantes. Siguiendo el mismo criterio, en el presente curso se ha iniciado de oficio la queja 19/6297 ante el Ayuntamiento de Lora de Estepa (Sevilla), en cuanto a la consideración del empadronamiento como bonificación en los gastos de inscripción en estos eventos deportivos.

“Tratamiento igualitario entre residentes y no residentes en cuanto a las tarifas”

En el asunto que nos ocupa, si bien la potestad reglamentaria de las entidades locales en materia tributaria se ejercerá a través de Ordenanzas fiscales reguladoras de sus tributos propios (artículo 106.2 Ley de Base de Régimen Local), para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas (art. 24.4 Ley Reguladora de las Haciendas Locales). Por lo tanto, ninguna referencia se incluye en la normativa a criterios diferentes, como es el tener la consideración de “local” o el estar o no empadronado en el municipio.

...

En cuanto a las **infraestructuras e instalaciones deportivas**, podríamos reseñar varios expedientes de queja. Por ejemplo la queja 19/1536 en la que se solicitaban mejoras en pabellones deportivos en el municipio de Córdoba; la queja 19/2027 en relación a la exclusión de deporte ciclista entre las prácticas subvencionadas por el ayuntamiento de San Roque; o la queja 19/3226 sobre calendario de apertura de una piscina municipal.

Sí queremos destacar la **queja 19/3721**, seguida ante el Ayuntamiento de Córdoba en orden al régimen de tarifas que se abonan en diferentes centros deportivos que se hacen depender del régimen de concesión o explotación que rige para cada uno de ellos, y que lleva a resultados de tarifas y precios diferentes para el colectivo de personas con movilidad reducida.

Tras su estudio nos posicionamos solicitando promover los estudios necesarios ante la asesoría jurídica del Ayuntamiento de Córdoba para que se lleve a cabo y ayude a promover una solución acorde con estos criterios de equidad y racionalidad entre los responsables del deporte en la esfera municipal para el colectivo de personas merecedoras de estas políticas integradoras.

En esta misma línea proponemos una dualidad de abordajes. De un lado disponer en las futuras convocatorias para la adjudicación de estos servicios de explotación de un marco garantizado y homogéneo de tarifas o condiciones para el colectivo de personas con capacidades diversas en el acceso a estas prestaciones; y, de otro lado, procurar una actualización de estos regímenes de tarifas o precios en los servicios adjudicados en vigor, de tal manera que incorporen el tratamiento compensatorio al colectivo afectado desplazando la minoración posible de ingresos mediante el ajuste a través de las tarifas de uso común o general y procurando un equilibrio económico final.

Procurando fomentar la puesta a disposición de instalaciones de práctica del deporte y hábitos saludables, y en el marco de valores de seguridad dábamos cuenta en el Informe anterior de sendas actuaciones de oficio cuya conclusión aplazamos para el ejercicio siguiente.

Así ahora terminamos el caso de la queja de oficio **queja 18/6907** frente al Ayuntamiento de Torremolinos en relación a las condiciones adversas por alerta meteorológica naranja en las que se celebró el XXXI Cross Torremolinos 2018. Dicha prueba deportiva no fue suspendida a pesar de la intensa lluvia caída durante la madrugada previa en la provincia que provocó múltiples incidentes en la costa, recomendándose por los distintos Ayuntamientos extremar las precauciones en los desplazamientos y salidas. Finalmente el Ayuntamiento nos remitió un completo informe en el que se compartían los criterios de seguridad y prudencia, por lo que concluimos nuestras actuaciones sin mayores aportaciones.

...

Por último, concluimos el relato de la queja 17/5232, en la que dirigimos resolución al Ayuntamiento de Paymogo a fin de adaptar las condiciones de la tasa municipal para el uso de instalaciones municipales. Dicha resolución no fue respondida en los términos señalados por la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz y, así debemos reflejarlo en el apartado correspondiente del capítulo. No obstante, ya producido el cierre



del expediente de queja, se recibió escrito comunicando el inicio de la modificación de la Ordenanza municipal en el sentido recomendado por la resolución.

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Dependencia

A lo largo de 2019 las quejas formuladas por la ciudadanía en relación con el Sistema de la Dependencia ha venido a igualar prácticamente la cifra registrada durante el año 2018, sobrepasando las 300.

El principal punto de discordia continúa consistiendo en la **vulneración del plazo para resolver** el procedimiento administrativo, completando un recorrido que comienza con la solicitud a instancia de parte y que pasa por la determinación de la entidad de la situación de dependencia y, en su caso, desemboca en la efectividad del derecho mediante la asignación de una prestación del Sistema o de un servicio del Catálogo.

La Disposición final primera de la Ley 39/2006 expresa que, en el marco de lo establecido en la Ley reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el plazo máximo para resolver el reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

A este respecto, la comunidad autónoma de Andalucía se decantó por establecer dos procedimientos administrativos que, con autonomía y tramitación sucesiva dentro del expediente de la persona interesada, conducen a la efectividad del derecho. El primero, iniciado a instancia de parte, y duración máxima de tres meses, con intervención exclusiva de la Administración Autonómica y, el segundo, de oficio, destinado a la propuesta de recurso por los Servicios Sociales Comunitarios para su aprobación ulterior por la Delegación Territorial competente en materia de servicios sociales, en idéntico plazo máximo de tres meses.

Las demoras en la resolución de los expedientes de dependencia suponen, también en 2019, una superación del plazo legal máximo por encima de lo razonable, tanto en las actuaciones dirigidas al reconocimiento o revisión de grado, como en las que comporta la asignación de recurso. **Seguimos hablando de espera de años y de, lamentablemente, numerosos casos en los que la persona dependiente fallece antes de ser valorada o de poder acceder al recurso que tenía propuesto** (quejas 19/0440, 19/1220, 19/2782 y 19/3774).

El resto de cuestiones se distribuyen entre aspectos más puntuales y variados, como son asuntos sobre la financiación del servicio de ayuda a domicilio (impuntualidad en las transferencias entre Administraciones y en el abono de nóminas al personal auxiliar que lo presta; o disconformidades con el cálculo del copago de la persona usuaria); las discordancias en las cuantías o retroactividad de prestaciones; o la necesidad de plazas residenciales para personas con trastornos del espectro autista. A los que añadimos reivindicaciones sectoriales que cuestionan aspectos generales de la organización del Sistema, procedentes de las entidades prestadoras de servicios de dependencia (ayuda a domicilio, unidad de estancia diurna y atención residencial) en concierto con la Administración Pública que, surgidas al hilo del incipiente régimen de concierto, trasladan inquietudes justificadas en el desconocimiento del contenido para su materialización.

La insuficiente **financiación del Sistema de la Dependencia** explica que, año tras año, sean recurrentes y de afectación general los problemas trasladados por las personas que necesitan hacer efectivos los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, que, como avanzábamos, permanecen anclados en las dificultades de obtener tanto el reconocimiento mismo del derecho (de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados), como en obtener su efectividad, es decir, materializarlo con el reconocimiento de una prestación o servicio de su catálogo. En ambos casos, por demoras muy relevantes.

La efectividad del derecho se torna en una necesidad de satisfacción más difícil, cuando se trata de personas precisadas de recursos residenciales para perfiles específicos, debido a la escasez de plazas