



y beneficiarias de pensión no contributiva, así como de las integrantes de sus Unidades Económicas de Convivencia, a fin de realizar el reconocimiento inicial y revisiones de manera automatizada.

Para dicha finalidad, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha firmado una Encomienda de Gestión con la entidad Sandetel, para la implementación de cruces masivos en el sistema informático de gestión de pensiones no contributivas, así como en la mejora de la interconexión entre dicho sistema y el de los Centros de Valoración y Orientación. Con ello se conseguirá el vuelque automático de los datos de discapacidad en el sistema de gestión de pensiones, lo que ocasionará una mejora sustancial en los tiempos de tramitación de los expedientes de concesión de pensiones no contributivas de invalidez.

Otra medida de gestión que ya viene aplicándose es el Sistema de Consultas SCSP (supresión consulta soporte papel), que permite lanzar, para una misma persona, todas las consultas implementadas en el sistema informático de forma simultánea (DNI, padrón, prestaciones SEPEE, consulta prestaciones Registro de Prestaciones Sociales Públicas).

Asimismo, como resultado del trabajo coordinado entre la Intervención General de la Junta de Andalucía y la Oficina de Pensiones e Instituciones, se ha emitido la "Instrucción 4/2019, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, por la que se establece la Fiscalización Previa Limitada de los expedientes de pensiones no contributivas de la Seguridad Social, con reconocimiento de obligaciones económicas". Esta permitirá agilizar la gestión en la tramitación, ya que las Intervenciones Provinciales realizarán la fiscalización de expedientes de reconocimiento de la pensión, en base a un certificado de cumplimiento de requisitos que firmará cada Jefe de Servicio Provincial, lo que supondrá que no existan demoras sobre criterios interpretativos en cuanto a la propuesta de resolución de concesión de una pensión, circunstancia que en la actualidad se produce con frecuencia y ocasiona retrasos en la tramitación.

Como propuesta de mejoras tecnológicas, se ha de añadir la reivindicación por parte de esta Comunidad Autónoma de la implantación de un sistema informático de gestión de pensiones no contributivas a nivel nacional, que garantice la gestión homogénea y uniforme en todo el territorio del Estado. A la vista de la voluminosa carga de trabajo que la gestión de las referidas prestaciones conlleva, desde la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas, se elevó al IMSERSO, como órgano responsable de la coordinación y homogeneización de actuaciones a nivel nacional, la oportunidad y conveniencia de un sistema único de gestión informática de prestaciones, así como la necesidad de disponer de un sistema de cruces coordinado a nivel nacional, para la agilización de los procedimientos de revisiones anuales y revisiones de oficio, lo cual aliviaría la carga de trabajo a los órganos gestores, que se traduciría en una atención más ágil de los procedimientos de concesión y abono de estas prestaciones

Por otro lado cabe decir que está en fase de borrador un Acuerdo de Procedimiento Coordinado, promovido por el IMSERSO, a raíz de la Resolución emitida con fecha de 7 de mayo de 2018 por esa Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, recomendando el establecimiento de un procedimiento coordinado de aplicación, para los órganos gestores de las pensiones de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva, que promueva la continuidad en el abono de la pensión en caso de traslados de expedientes de internos entre centros penitenciarios de diferentes Comunidades Autónomas.

...

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

- **Queja 19/1560**, dirigida a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación relativa a la demora en la valoración de la discapacidad en la población reclusa y la consiguiente falta de continuidad en la percepción de la PNC.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción



5. Dependencia y Servicios Sociales

Abordamos en este capítulo las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2019, que afectan a la movilidad de las personas, esencial como derecho humano para tener y hacer una vida independiente, evidentemente 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.

...

En materia de **aparcamientos de vehículos**, se nos formulan quejas relacionadas con la dificultad de la vecindad para poder aparcar cerca de sus domicilios, en concreto, en las proximidades de los cascos históricos de las ciudades.

Como ciudadanía de pleno derecho, las personas con discapacidad (tanto física como psicosocial) cuentan con los mismos derechos que el resto de la ciudadanía y tienen derecho a una dignidad incuestionable, a la igualdad de trato, a la vida independiente y a la plena participación en la sociedad.

Las barreras de acceso a la hora de utilizar servicios y bienes ofrecidos a todos son obstáculos importantes para las personas con discapacidad. Una sociedad sostenible, en la que las personas viven más tiempo en mejores condiciones de salud, debe suponer también mejoras en el diseño de los espacios urbanos y comunes y en la accesibilidad a los bienes y servicios disponibles, así como igualdad de acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a fin de mejorar la calidad de vida de estas personas y prevenir la exclusión social.

“Existe una estrecha relación entre movilidad, discapacidad e inclusión social”

Existe una estrecha relación entre movilidad, discapacidad e inclusión social, en particular con respecto a la libertad y acceso a la comunicación, la libertad de movimiento en todos los ámbitos de la vida y el acceso a los servicios, por lo que es una obligación de los poderes públicos promover su plena participación en todas las facetas de la sociedad.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, con independencia de que nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etc., especial mención hemos de hacer sobre una controversia que se ha planteado en una concreta ciudad pero que saca a la luz una cuestión de índole general y es la relativa a la posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas, concluyéndose que hay razones de seguridad que desaconsejan el uso de los carriles-bici por parte de personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

...

La problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no derivadas del deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de estas ayudas técnicas.

En relación con esta cuestión, pero concretada al **servicio público del taxi**, hemos incoado de oficio queja debido a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz.

Por su singularidad, no queremos dejar de citar una queja tramitada a instancia de una organización de consumidores y usuarios relativa a la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida, considerándolo como una infracción a la nueva Ley andaluza de personas con discapacidad.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan los problemas que se derivan de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, planteen la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.



Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por la existencia de **barreras en los itinerarios peatonales**, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como en oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, edificios e instalaciones de ocio, o para el acceso a estaciones de ferrocarril.

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1. Movilidad

1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

En la **queja 18/6688**, se demandaba una reducción del precio del autobús urbano de La Rinconada para las personas con discapacidad. El Ayuntamiento, tras exponer diversas consideraciones, señalaba que se mantuvo conversación telefónica con la persona interesada en la que se le indicó que se tenía previsto proponer una modificación de las Ordenanzas Fiscales del año 2020 para que las personas con discapacidad tengan un precio del billete similar al de las personas mayores de 65 años, con lo que entendemos que, aunque parcialmente, se resolvió positivamente la petición formulada.

...

También hemos recibido reclamaciones, en tramitación en la actualidad, relativas al Servicio del Taxi, en las que se acusaba a las Administraciones competentes de pasividad ante presuntas infracciones de las plataformas Uber y Cabify y hemos iniciado una actuación de oficio, la queja 19/3710 por los problemas que, al parecer, afectan a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz. Del resultado de nuestra intervención daremos cuenta en su momento.

...

1.9.2.2. Accesibilidad

1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

Tramitamos la **queja 19/1540** motivada por la solicitud de la persona reclamante al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que fuera instalada una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida en las cercanías de su domicilio. Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento nos comunicó que se había establecido una plaza de aparcamiento de estas características en la confluencia entre las calles Río Guadalete y Río Guadaíra. De acuerdo con ello, habiendo accedido el Ayuntamiento a lo solicitado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 18/3326**, se planteaba por una Asociación de Personas con Discapacidad el problema derivado de la ocupación indebida de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Se estimaba que el Ayuntamiento estaba actuando de forma pasiva ante esta situación irregular y abusiva.

En el curso de nuestras actuaciones, formulamos **Recomendación** en orden a que, por parte del Ayuntamiento, se emitiera respuesta expresa al escrito de la Asociación reclamante, indicando las actuaciones que se tuvieran previstas para impedir y sancionar el uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida de forma que puedan ser utilizadas por las personas que realmente las necesitan.

Añadíamos que, de esta forma, se cumplirían las expectativas de la Asociación que llevaba esperando legítimamente bastante tiempo que dicho Ayuntamiento ejerza las competencias que le corresponden en materia de ordenación del tráfico para hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida a la hora de que las plazas de aparcamiento reservadas no se vean ocupadas por personas desaprensivas.

En la respuesta municipal se nos indicó que, por parte de la Concejalía Delegada, se instó a la Policía Local a realizar un control periódico del adecuado uso de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad preferentemente en las horas en que el personal de la Asociación abre sus



instalaciones, añadiendo que ello conllevó la imposición de 98 sanciones por este tipo de infracciones en los años 2018 y 2019.

No obstante, por parte de la Policía Local se insistía en la conveniencia de denunciar de forma voluntaria e inmediata estas infracciones para reforzar la eficacia de la vigilancia periódica que se seguía efectuando.

Entendimos que esta respuesta suponía la plena aceptación de la Resolución formulada y que permitirá dar una solución adecuada al problema que motivó esta reclamación.

Por último, en este apartado, consideramos reseñable la queja 19/3803 en la que se nos exponía que se había presentado una queja ante el Ayuntamiento de Málaga debido a que la persona afectada se veía continuamente recriminada por transitar con la silla de ruedas de su suegra por los carriles-bici aceras. Pretendía que el Ayuntamiento le aclarara si se puede o no usar dichos carriles por las personas usuarias de sillas de ruedas.

Tras interesar al Ayuntamiento de Málaga una respuesta expresa a la cuestión planteada, se nos expusieron de forma pormenorizada las razones de seguridad que desaconsejan, según los informes de los técnicos municipales, el uso de los carriles-bici por parte de personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que, según la persona reclamante que sufre tetraplejia, afectaba a la empresa concesionaria del servicio público de viajeros por carretera que comunica el municipio de Yunquera, motivó la presentación de la **queja 18/6694**.

Tras solicitar informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, se nos indicó que la empresa se atenía a la normativa de accesibilidad aplicable en cuanto al número de vehículos adaptados añadiendo que, no obstante, dicha empresa había mostrado su disposición a facilitar al afectado sus desplazamientos en un vehículo que cumple los requisitos de accesibilidad, mediante comunicación previa por su parte.

Así las cosas, estimando que, hasta que no se consiga la total accesibilidad de la flota de vehículos de la empresa concesionaria, la medida adoptada permite solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Tramitamos de oficio la **queja 18/1731** ante el Ayuntamiento de Torremolinos debido a los retrasos que se apreciaban en la instalación de un **ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera** en dicha localidad.

Interesándonos sobre las causas de este retraso, solicitamos información a Renfe Operadora y formulamos Sugerencia al Ayuntamiento de Torremolinos para que, con objeto de evitar posibles controversias que con frecuencia surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la Delegación Municipal que correspondiera, se mantuviera una línea de información y colaboración recíproca con Renfe Operadora que permitiera, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre las partes haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

El Ayuntamiento aceptó nuestra Sugerencia y nos manifestó que colaboraba con RENFE para solucionar el problema de accesibilidad de la estación. Por ello, cerramos con el Ayuntamiento y continuamos actuaciones con Renfe Operadora para saber cuándo comenzarían las obras de eliminación de barreras en esta infraestructura.

Posteriormente conocimos que se habían adjudicado las obras para la reforma integral de la estación con un plazo de ejecución de 18 meses y que estas obras supondrían igualmente la plena accesibilidad de sus instalaciones. Consecuentemente, estando en vías de solución este problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

“Un ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera”



La persona reclamante en la **queja 17/4108** nos exponía que había formulado petición al Ayuntamiento de Estepona a fin de que fueran adaptados los vehículos y las paradas de los autobuses urbanos de las líneas 1 y 2 de esa localidad con objeto de que puedan ser utilizados por **usuarios de sillas de ruedas eléctricas**, como ocurría en el caso de su hijo que, al disponer de una silla de estas últimas características, no podía acceder al transporte urbano.

El Ayuntamiento de Estepona en su respuesta nos señaló que los autobuses de la empresa concesionaria tenían incorporadas rampas manuales traseras para acceso en silla de ruedas. En cuanto a la adaptación de las paradas se indicaba que ya se contaba con informe favorable para la adaptación de la parada en el Centro de Salud La Lobilla y, en cuanto el resto de las paradas, se propondría su adaptación en el caso de que no cumplan con los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

En relación con este informe, la persona interesada alegó, en síntesis, que no todas las paradas estaban adaptadas y que muchas de las rampas del viario no se adecuaban para su uso con sillas de ruedas eléctricas.

De acuerdo con ello, -como quiera que, por parte de los Servicios Técnicos Municipales, se señalaba, en anterior informe, que se tenía previsto evaluar el resto de paradas de las líneas 1 y 2 del Servicio Colectivo Urbano y se propondría, en su caso, su adaptación a las determinaciones del Decreto que las regulamos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento para conocer el resultado de la evaluación anunciada y, en base al mismo, de las previsiones temporales para la debida adaptación de aquellas paradas que presenten deficiencias para su uso por personas con discapacidad.

En su última comunicación, el Ayuntamiento informó en el sentido de que se estaba elaborando un estudio de las paradas de autobuses a fin de poder llevar a cabo obras de adaptación en ellas mediante el correspondiente programa de actuación, estando previsto el comienzo de las obras en el transcurso del segundo trimestre de 2019. Así las cosas, estimando que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución a la vista de las obras anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Relacionada con los continuos problemas de funcionamiento que afectaban, a juicio de la persona interesada que presentaba una discapacidad del 94%, a las **plataformas elevadoras de los transportes urbanos de Granada**, tramitamos la **queja 18/5832**.

La empresa concesionaria argumentó, en síntesis, que disponía de todos los recursos posibles para tratar de minimizar las incidencias con las rampas con revisiones periódicas internas y otras que lleva a cabo el Ayuntamiento de Granada. Añadía que, al conocer las circunstancias especiales que le afectaban al estar realizando un curso, el Departamento de Calidad le comunicó un teléfono para dar cuenta de manera rápida de cualquier incidencia con las rampas y disponer de un servicio de taxi en tal caso.

De acuerdo con esta respuesta, aunque efectivamente cualquier incidencia de este tipo da lugar a múltiples perjuicios y molestias a las personas con discapacidad que puedan verse afectadas, lo cierto es que la empresa concesionaria parecía encontrarse sensibilizada ante estos problemas y, en la medida de sus posibilidades, impulsaba medidas para evitarlo o paliarlo.

Así las cosas, esperando que los reiterados problemas de incidencias de las rampas de acceso al autobús que motivaron la queja se hubieran visto solucionados o, al menos, reducidos de forma notable, concluimos nuestras actuaciones.

1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, bien sea tras nuestra petición de informe o tras dictar alguna resolución a la Corporación Municipal afectada. Pasamos a mencionar estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales muestran una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos, aunque en algunos otros no siempre es así.

En este orden de cosas, en la queja 18/3367 se planteaba la problemática general de **barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales de Barbate**. Este Ayuntamiento indicó al respecto que se mantienen reuniones con la Asociación de Personas con Discapacidad de Barbate que se encuentra



5. Dependencia y Servicios Sociales

integrada en el Consejo Local de Accesibilidad del que la persona reclamante forma parte, añadiendo que se había conseguido una subvención para políticas de accesibilidad y remodelación del Ayuntamiento, destinándose una cuantía para funcionamiento de ascensores.

Es más, de posterior información que el Ayuntamiento hizo llegar, se desprendía la existencia de una manifiesta voluntad municipal de efectuar las mejoras y adaptaciones para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad, aunque se aducía que algunas de las actuaciones necesitaban contar con financiación y ayuda oficial y asumir que supondrán, una vez se cuente con ellas, contar con partidas presupuestarias para su mantenimiento.

En consecuencia, al reconocer que el Ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, estaba intentando atender las mejoras que se demandan y dado que la propia persona afectada era miembro del Consejo Local de Personas con Discapacidad, le transmitimos nuestra estimación de que, a través del mismo, podía solicitar información sobre la aplicación progresiva de las medidas anunciadas cuando se dispusiera de la financiación necesaria a tal efecto.

Una persona de Atarfe nos planteaba en la **queja 16/0706** que, tras una remodelación viaria, se habían instalado diversos alcorques que vulneraban a su juicio la normativa de accesibilidad. Tras varias actuaciones, ya en 2019, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que realizara cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, en atención a lo recogido en el informe técnico de 23 de mayo de 2016 del Arquitecto Municipal, el acerado de la Avenida Diputación quedara adaptado a las determinaciones sobre accesibilidad y supresión de barreras urbanísticas en el plazo más breve posible.

En la respuesta municipal se expusieron las causas por las que las obras no se pudieron iniciar en la fecha prevista, pero se indicaba que los trabajos ya se estaban ejecutando en los términos del informe de 23 de mayo de 2016 y que se preveía su conclusión en un plazo máximo de dos meses. Además se añadía que también se tenía previsto dotar de accesibilidad a otras zonas del municipio. Entendimos, en consecuencia, que ello suponía la plena aceptación de la Resolución formulada por esta Institución y que los problemas de accesibilidad que determinaron la presentación de la queja se encuentran en vías de solución.

Por la problemática general de las barreras existentes en los itinerarios peatonales del núcleo de población de Aguadulce en el municipio de Roquetas de Mar tramitamos la **queja 17/2685** en la que formulamos **Recomendación** para que, informando a esta Institución, se emitiera una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que se formuló señalando las actuaciones llevadas a cabo para la eliminación de las barreras urbanísticas existentes en la zona aludida o, en caso contrario, se expresaran las razones por las que ello no se hubiera estimado procedente o no haya sido posible.

En la respuesta municipal se nos exponían los antecedentes del asunto señalando, en relación con la problemática de accesibilidad en la zona del Camino de Torres, que es la que suscitaba especialmente la preocupación de la reclamación, que a fines de diciembre de 2018 comenzó la redacción del Proyecto de Mejora de la Accesibilidad en el camino citado, trabajos de redacción que culminaron en abril de 2019.

Así las cosas, estimando que ello, en términos generales, suponía la aceptación de la Resolución formulada por esta Institución, concluimos nuestras actuaciones instando a la Alcaldía para que la aprobación y ejecución en los plazos previstos del citado Proyecto determine una efectiva mejora de la accesibilidad en la zona en cuestión tal y como se demandaba.

El incumplimiento de un anuncio de eliminación de barrera urbanística que, según la persona interesada no se llevaba a efecto por el Ayuntamiento de Estepona, determinó la tramitación de la queja 17/6728. En ella, tuvimos que remitir **Recomendación** para que, por parte de la Alcaldía, se dictaran las instrucciones oportunas a los Servicios Técnicos Municipales con objeto de que, atendiendo a nuestra solicitud de información, se concretara el plazo aproximado en que dieran comienzo las **obras de ejecución de una nueva rampa** de acceso a los locales de la calle en cuestión y que permitieran eliminar la barrera urbanística existente en el viario público.

“Barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales”



5. Dependencia y Servicios Sociales

En la respuesta municipal se discrepaba en parte con nuestra Recomendación. Y es que, a resultas de este Informe Técnico se había llegado a la conclusión de que la solución proyectada confirmaba que nos encontrábamos ante un acceso de carácter privado cuya eliminación, contrariamente a lo presumido con anterioridad, correspondía en consecuencia a la comunidad de propietarios titular del mismo.

Por ello, se afirmaba que se procedería a dictar orden de ejecución a la titularidad del acceso, con objeto de llevar a cabo las actuaciones necesarias encaminadas al cumplimiento de la legislación en materia de accesibilidad, avisándole de su posible ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento. El Ayuntamiento había determinado la solución técnica a adoptar y a quién corresponde su ejecución, manteniendo contactos con representantes de la Comunidad, a fin de que proceda voluntariamente a la eliminación de la barrera, mediante una acción concertada y con la colaboración municipal, para programar la ejecución de las obras.

De acuerdo con ello, estimando aceptada en lo substancial nuestra Resolución, al haberse explicado las razones de la no estimación total de la misma y esperando que los contactos que se venían manteniendo con los representantes de la Comunidad de Propietarios permitan abordar a la mayor brevedad posible las obras precisas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera en la **queja 18/7418** en la que la persona reclamante denunciaba las **deficientes condiciones de accesibilidad de un callejón** para que diera respuesta a la mayor brevedad posible al escrito de reclamación señalando, en el caso de estimar favorablemente la petición formulada, las mejoras adoptadas para mejorar las condiciones de accesibilidad en el citado viario y el plazo aproximado en que se acometerían las obras previstas a tal efecto.

Se nos remitió Informe del Ayuntamiento, que indicaban las posibles actuaciones a realizar para mejorar la accesibilidad en la vía pública donde reside la persona afectada, añadiendo la estimación de que se podrá actuar (en el sentido indicado en el informe técnico), entre los meses de septiembre y octubre de 2019.

Por la madre de una persona menor usuaria de sillas de ruedas y por una Asociación de Personas con Discapacidad se nos remitieron sendas quejas, **queja 19/0402** y queja 19/0404, por las **barreras que impedían acceder a este colectivo a la estación de Renfe y a un centro comercial de la localidad gaditana de San Fernando**.

Por parte municipal se nos indicó que se mantenían reuniones con RENFE para sustituir los ascensores y las escaleras mecánicas por otros que se ajusten a la normativa de accesibilidad. Tras solicitar información sobre los plazos previstos para estas actuaciones, se nos dio cuenta de que el proyecto de ejecución se iba a concluir en breve, licitándose en octubre de 2019 con un presupuesto de un millón y medio de euros. Así las cosas, estimamos que nos encontrábamos ante un problema, la accesibilidad a la estación de RENFE y al centro comercial, en vías de solución por lo que, esperando la pronta ejecución de las actuaciones anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También tramitamos ante el Ayuntamiento de San Fernando la queja 19/0927 motivada por el hecho de que, a juicio de la persona interesada, las obras de remodelación de unas calles no preveían la eliminación de las barreras urbanísticas que les afectaban. Tras la admisión a trámite de su queja y antes de que nos llegara la respuesta municipal, nos comunicó el propio interesado que, tras las quejas vecinales a los técnicos municipales, se accedió a remodelar la obra efectuada en las calles afectadas y se garantizaba la adecuada movilidad por ellas, por lo que nos solicitaba dar por concluido este expediente de queja. Dado el expreso desistimiento del interesado, damos por concluidas nuestras actuaciones y así lo indicamos al Ayuntamiento.

Tras estas intervenciones positivas en materia de barreras urbanísticas, debemos también dejar constancia de tres supuestos en los que, lamentablemente, no obtuvimos ese mismo resultado debido a la ausencia de colaboración municipal.

Así ocurrió en la queja 15/2188 en la que se denunciaba que una comunidad de propietarios de Marbella había colocado unos **pivotes o bolardos en el viario que impedían el tránsito y movilidad de personas**



con discapacidad usuarias de sillas de ruedas y el acceso a una playa del municipio sin que, por parte municipal, se adoptaran medidas efectivas para evitarlo.

Tras numerosas actuaciones, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que, sin más demoras fueran retirados los bolardos instalados que constituyen un obstáculo a la circulación, además de una obra o actividad ilegal, teniendo en cuenta que, desde 2015, se viene demandando la intervención municipal para ello. Al no obtener la preceptiva respuesta a esta Resolución pese a nuestros sucesivos requerimientos, dejamos constancia de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Marbella en este asunto.

En la reclamación de la queja 17/6363, por persona con discapacidad usuaria de sillas de ruedas, nos exponía que se veía singularmente afectada por las **barreras urbanísticas existentes entre su domicilio y el centro de salud** al que debía acudir con frecuencia. Nuestra petición de informe inicial al Ayuntamiento de Córdoba al que interesamos que nos indicara si estaba prevista la eliminación de las barreras urbanísticas que se denunciaban y, de ser así, el plazo aproximado en que se realizarían las obras precisas a tal efecto, no obtuvo respuesta alguna y tampoco nuestra posterior Recomendación para que se emitiera una respuesta expresa.

Por tanto, informamos de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Córdoba en este Informe Anual, al desconocer si se ha promovido alguna intervención u obra para la eliminación de estas barreras urbanísticas.

Tampoco dio una respuesta finalmente el Ayuntamiento de La Algaba en la queja 18/0702 en la que se exponía que, con motivo de la construcción de una rampa de acceso a garaje particular, se había originado una **barrera en un itinerario peatonal** impidiendo transitar por el mismo. Tras actuaciones previas, formulamos Recomendación para que, por parte de la Alcaldía, se dieran las instrucciones oportunas con objeto de que se emitiera un pronunciamiento sobre la petición de la persona interesada de que sea ese Ayuntamiento el que asuma la eliminación de la citada barrera urbanística, especificando si efectivamente se reconoce que la misma fue originada como consecuencia de una obra pública de adaptación de Acerados o, en caso contrario, señalando las razones por las que dicha obra debe ser realizada por la persona reclamante.

Se nos respondió indicando que, contrariamente a lo que en la reclamación se sostenía, no fueron los servicios municipales los que, con motivo de una remodelación del acerado, construyeron la rampa que origina la barrera urbanística y que serían los titulares del inmueble los que lo hicieran. Por ello, se había ordenado la demolición de dicha rampa y, en su caso, la ejecución de una nueva rampa que se atenga a la normativa de accesibilidad, orden que no habría sido cumplida.

A raíz de ello, reiterando nuestra Resolución, interesamos que se nos aportara información acreditativa de que, en ningún caso, fueron los servicios municipales los que, con ocasión de una remodelación del acerado, construyeron la rampa y, por otra parte, dado que la persona interesada sostiene que, en todo caso, la posible infracción urbanística se encontraría prescrita, si consta la fecha de ejecución de dicha rampa y, en consecuencia, si se ha producido o no la aludida prescripción. No obtuvimos nueva información por parte del Ayuntamiento de La Algaba, por lo que dejamos constancia de ello en este Informe Anual.

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

Nos llegó reclamación contra el Ayuntamiento de Zufre en la **queja 18/4487** debido a la ausencia de **accesibilidad del salón de actos municipal**, sin que los escritos de la persona interesada demandando una solución hubieran sido respondidos. Tras nuestra intervención, se nos informó por la Alcaldía del contenido del informe emitido por el personal arquitecto técnico municipal acerca de las condiciones de accesibilidad del salón de actos del Ayuntamiento que, en definitiva, viene a concluir que no se cumplen las condiciones objetivas de accesibilidad recogidas en la normativa correspondiente, añadiéndose que se estudiará la forma de solucionar el problema al objeto de adecuarlo a la ley.

A raíz de esta comunicación, interesamos que se nos mantuviera informados de la solución técnica que se adoptará para solucionar este problema de accesibilidad y el plazo aproximado en que se podrían



5. Dependencia y Servicios Sociales

realizar las obras precisas a tal efecto. Finalmente, se nos dio cuenta de la colocación de una rampa para poder acceder al Salón de Actos de esa población, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También fue positiva la respuesta del Ayuntamiento de Córdoba en la **queja 19/2010**, presentada por las **barreras existentes en un palacio de deportes** de esa capital. Tras varias comunicaciones con el Ayuntamiento, a través del Instituto Municipal de Deportes, se nos indicó que se habían atendido las peticiones de la persona interesada adoptando las medidas necesarias para eliminar los obstáculos que éste señalaba, con lo que cerramos nuestra intervención en este asunto.

En la queja 17/3664, se denunciaba que una dependencia municipal y diversos locales comerciales de la localidad de Adra presentaban barreras que impedían su uso por parte de personas usuarias de sillas de ruedas. El Ayuntamiento de Adra, tras nuestra petición de informe, nos indicó que el edificio de recaudación municipal se ajusta a la normativa de accesibilidad y que el mostrador tiene un hueco lateral que permite el acceso al interior con mesas para atención al público, añadiendo que también hay un despacho junto a la rampa de acceso para atención al ciudadano en mesas con una altura no superior a 80 centímetros. En cuanto al resto de los locales que suscitaban la queja, se explicaba su diferente situación con respecto a la normativa de accesibilidad aunque, en general, se exponía que no les resultaba de aplicación el Decreto 293/2009, por no haberse realizado obras de reforma, ni cambio de uso.

Tras trasladar esta información para que pudieran formular alegaciones al respecto, no ha habido respuesta alguna, lo que nos permite deducir que por parte del interesado se da conformidad a la misma, por lo que hemos concluido nuestras actuaciones.

La queja 16/2897 fue presentada al entender la persona reclamante que las medidas del **ascensor** que se había colocado en el inmueble donde reside no se ajustaban a la normativa de accesibilidad. Debido a la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a esta reclamación, formulamos **Recomendación** para que, por parte de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU) se emitiera una respuesta expresa al escrito de reclamación, acerca de este presunto incumplimiento de la normativa de accesibilidad, indicando las medidas previstas para que, en caso de resultar procedente, fuera subsanada dicha irregularidad y se vieran plenamente respetados los derechos de las personas con discapacidad.

En el Informe de la Dirección Técnica de la GMU se concluía, en síntesis, que la dimensión de la cabina del ascensor facilita el acceso en silla de ruedas, independientemente del tamaño de hueco total utilizado para la instalación del ascensor. Añadía que no podían valorar si las viviendas destinadas a personas con discapacidad en este edificio tienen o no la consideración de accesibles y que ello no se había justificado por la persona interesada a los efectos de considerar una dimensión mayor.

Recibidas alegaciones sobre esta respuesta municipal, entendimos que existía una discrepancia técnica municipal con el contenido de la Recomendación, por lo que damos cuenta de ello en este Informe Anual estimando no aceptada nuestra Resolución, aunque lo haya sido de forma argumentada y razonada.

Por último, queremos dejar constancia de que, de oficio, hemos comenzado la tramitación de la **queja 18/7272**. Y es que el 4 de diciembre de 2017 finalizó el plazo para que **todos los bloques de viviendas hicieran las obras precisas para resultar accesibles a personas con discapacidad y mayores de 70 años**, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010.

Sin embargo, la realidad evidencia que aún existen innumerables edificios en los que tales ajustes y obras de adaptación no se han efectuado, con la consecuencia de que **t**.

También se da la circunstancia de que, en muchos casos, las obras de adaptación realizadas, aunque mejoran la situación anterior, tampoco cumplen los criterios de accesibilidad universal. Según estimaciones disponibles del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas, en 2017 el 77% de los edificios no habían eliminado las barreras arquitectónicas.

Uno de los obstáculos que impiden la ejecución de las obras de adaptación radica en que, según la normativa de propiedad horizontal, han de ser solicitadas por la propiedad de la vivienda en la que vivan, trabajen o presten servicios personas con discapacidad o mayores de 70 años. Sin esta previa solicitud, las



comunidades de propietarios no están obligadas a realizarlas, lo que supone una aparente contradicción con el Texto Refundido citado inicialmente.

Ante la problemática expuesta y esta posible contradicción existente entre las normativas de accesibilidad y propiedad horizontal, lo cual pudiera conllevar, en última instancia, una afectación de los derechos reconocidos en los artículos 14, 47 y 49 de la Constitución Española, con objeto de evaluar posibles actuaciones posteriores ante los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma en torno a este asunto, hemos considerado conveniente la apertura de esta queja de oficio para conocer la valoración que, al respecto, mantienen la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio; la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y la Dirección General de Personas con Discapacidad. En el próximo Informe Anual daremos constancia del resultado de nuestras actuaciones.

1.9.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/6854**: dirigida al Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, relativa a problemas para la utilización de los transportes públicos de Almería por las personas con movilidad reducida.

1.11. Salud

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.10. Salud mental

Es inusual que las deficiencias y necesidades que plantea la ciudadanía en materia de Salud Mental ante esta Institución, sean promovidas por las personas que en su propia piel experimentan cualquiera de las patologías, más livianas o de mayor entidad, que pueden enmarcarse en trastornos de esta índole, siendo con mayor presencia las personas de su círculo más estrecho, familiar o comunitario, las que toman la iniciativa de pedir ayuda para aquellas que, al propio tiempo, no es sino la demanda de una respuesta para ambas.

Es recurrente, por tanto, la **preocupación de familiares y de la sociedad**, por el deterioro individual y relacional de las personas que padecen problemas de salud mental no tratados adecuadamente, en sus vertientes más graves, en la medida en que para los primeros comporta una fuente intensa de sufrimiento propio y del ser querido, que daña al vínculo afectivo o incluso llega a hacer inviable la cohabitación y para los segundos se cierne como una amenaza a la pacífica convivencia vecinal.

Reflejan esta realidad las quejas remitidas por estos terceros directa o indirectamente concernidos, demandando o bien una ayuda inconcreta, o un nuevo enfoque en el abordaje de la patología, o apoyo para conseguir el seguimiento del tratamiento indicado al afectado, el acceso un centro residencial o a algún recurso especializado o, sencillamente, dando cuenta de la situación de abandono que padece una persona que, aunque mantiene intacta su capacidad de autogobierno, da muestras externas de tener desatendidas las más esenciales necesidades vitales y/o presenta comportamientos que atentan contra la seguridad ajena.

En los supuestos de alarma vecinal, como el trasladado en la **queja 18/6919**, en que una comunidad de propietarios nos pedía intervenir en la convivencia problemática con un vecino que aparentaba precisar tratamiento de salud mental, revelada en protagonizar escándalos, golpes, insultos, lanzamiento de objetos por las ventanas y actos de violencia verbal y física, con reiterados ingresos hospitalarios en fase aguda para estabilización, esta Institución procura requerir información a los dispositivos sanitarios y sociales oportunos, a fin de conocer qué asistencia se le está dispensando o qué recurso debería reconocérsele.

Especialmente penosos resultan los relatos de progenitores de cierta edad confiando a esta defensoría, al límite de sus fuerzas, un dolor en el que ya no son capaces de discernir si en su preocupación pesa más el deseo de una recuperación del hijo o hija, en la que por sus fallidas experiencias ya no confían, o