



Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, es **imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.2. Cultura y Deporte

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.4. Actuaciones relativas a las bibliotecas, archivos y museos

Durante el ejercicio de 2019 hemos seguido prestando nuestra atención a la importante labor atribuida a las bibliotecas como instituciones culturales y auténticos recursos de dinamización y fomento de la cultura. Podemos destacar que el aspecto que ha despertado un motivo de reclamación más repetido es el relativo al **régimen de jornadas y horarios de estas instalaciones**.

Este motivo de queja se reproduce con una cierta constancia en base a los argumentos que nos hacen llegar muchos usuarios, particularmente estudiantes. Ya en el ejercicio de 2016 dirigimos una resolución pidiendo una reconsideración de estas restricciones y el estudio de un sistema de reparto de horarios que permitiera la apertura de estos centros alguna tarde a la semana.

La Dirección General de Innovación Cultural y del Libro nos respondió entonces que con respecto a esta propuesta, se procedería a estudiar la misma con objeto de ver si fuera posible tanto desde la perspectiva



presupuestaria, como de personal y asimismo, si con esta medida de cambio horario se diera satisfacción adecuada a las necesidades de los usuarios.

A la vista de dicha respuesta, quedamos a la espera de que los estudios anunciados en un futuro permitieran encontrar unas medidas de cambio horario. Sin embargo, tales medidas de ampliación de las coberturas de horarios no se han alcanzado. Con motivo de nuevas y añadidas quejas, las administraciones locales o la propia Consejería explican las dificultades económicas para poder dotar con más personal estos servicios. Mientras, persisten la demandas para poder acceder a estas dependencias con un amplitud de jornadas y horarios acordes con la variedad de usos y necesidades que hoy en día se generan entre las personas interesadas en estos recursos.

De hecho, se consolida una petición de servicio para estas bibliotecas ligadas a su aprovechamiento como espacios de estudio, más que de lectura, préstamo o acceso a contenidos literarios. Las quejas que más se reciben hacen alusión a las demandas de jóvenes estudiantes que pretenden hacer uso de bibliotecas como espacios para el estudio, lo que acostumbra a generar periodos de demanda muy acentuados en determinadas fechas del año ligadas a las pruebas y exámenes académicos. En esta acumulación de accesos, se producen saturaciones y falta de espacio que topan con sistemas de jornadas y horarios que no logran atender la demanda incrementada.

Hemos comprobado que en varias ocasiones las quejas han sido respondidas desde posiciones irreprochables desde un punto de vista funcional en las que se nos indicaba que *"las bibliotecas públicas no son salas de estudio"*.

Ciertamente esa visión no deja de ser una simplificación inadecuada de estos recursos que están llamados a ser espacios donde la acción cultural se dimensiona de una manera mucho más rica y compleja. No podemos compartir esa interpretación simplificada de nuestras bibliotecas como meros repositorios de pupitres para el estudio. Pero tampoco podemos relegar esa variada demanda que estos espacios generan entre sus usuarios y que, inteligentemente, deberían ser adquiridas entre los desempeños añadidos de tales recursos culturales. Unos usos entre la población estudiantil que, en determinados escenarios rurales por ejemplo, adquieren una capacidad atractiva para estas personas que procuran acceder a un espacio público para estudiar del que no disponen.

Tengamos en cuenta que las sedes educativas no acostumbran a ofrecer estos servicios. Nuestros institutos o centros escolares no ofrecen estos horarios para poder emplear las propias salas de estudio o permanencia, aunque se trate de determinadas fechas en el curso académico, con lo que las demandas se orientan hacia estos otros espacios que, sin tener dicha consideración, sí se prestan a sustituir tales necesidades ofreciendo como bibliotecas unas condiciones para el estudio. Pretendemos, en suma, abordar esta cuestión de una manera más general en próximos ejercicios.

...

1.2.2.5. Deporte

...

Debemos reseñar que el deporte tiene la condición de factor corrector de desequilibrios sociales; así el Preámbulo de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, señala que «constituye como un elemento fundamental del sistema educativo y su práctica es importante en el mantenimiento de la salud y, por tanto, es un factor corrector de desequilibrios sociales que contribuye al desarrollo de la igualdad entre los ciudadanos, crea hábitos favorecedores de la inserción social y, asimismo, su práctica en equipo fomenta la solidaridad. Todo esto conforma el deporte como elemento determinante de la calidad de vida y la utilización activa y participativa del tiempo de ocio en la sociedad contemporánea».

Además, en Andalucía, la Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte Andaluz, incide en dicho aspecto «postulando al deporte como un derecho de la ciudadanía, mediante el reconocimiento de la existencia de la práctica deportiva en toda su magnitud, que incluye desde el deporte de competición al deporte de ocio», «teniendo la consideración de actividad de interés general que cumple funciones sociales, culturales, educativas, económicas y de salud», «inspirada en el principio de igualdad efectiva y en la plena integración de las personas con discapacidad, personas mayores y los grupos de atención especial



... reconociendo del derecho al deporte con carácter universal e imponiendo a todas las administraciones públicas el deber de garantizar el acceso de la ciudadanía a la practica del deporte en igualdad de condiciones y de oportunidades».

...

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2. Personas con discapacidad

1.3.2.2.5. Este tema en otras materias

1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

...

La **queja 18/2057**, iniciada al comprobar que persiste el incumplimiento del **cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador en la Universidad de Sevilla**. Concluyó con Resolución al Rectorado de dicha Universidad reiterándole la necesidad de dar cumplimiento a las Recomendaciones de la queja 17/3685 -iniciada de oficio- que se le había formulado el año anterior por dicho motivo y que habían sido aceptadas por la Administración universitaria. Está pendiente de contestación por parte de la Universidad sobre su aceptación.

...

1.3.2.2.5.4. Universidades

En materia de Universidades merece la pena ser destacada la queja 19/2699, que planteaba las dificultades que encontraban las **personas con dislexia para realizar las pruebas de acceso a la Universidad**.

Para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas que padecen algún tipo de discapacidad o presentan necesidades educativas especiales, la normativa que regula la realización de las pruebas de acceso a la Universidad -Pevau- establece diversas medidas de adaptación que facilitan a esta personas la realización de las citadas pruebas. Estas medidas de adaptación están diseñadas en función del tipo de discapacidad o necesidad educativa especial que tengan estas personas y pueden ser muy diversas, aunque las más extendidas son las que posibilitan un tiempo adicional para realizar las pruebas, las que facilitan su entrega en formatos especiales o permiten que se utilicen determinados medios de apoyo para la realización de las mismas.

Las personas con dislexia son uno de los colectivos que pueden beneficiarse de este tipo de medidas de adaptación. Sin embargo, recibimos esta queja en la que, unos padres, denunciaban el perjuicio para su hija afectada de dislexia, como consecuencia del cambio de criterio de la Universidad de Jaén respecto de las condiciones de realización de la prueba de acceso a la Universidad para el alumnado con esta necesidad educativa especial. Decisión que contradecía las actuaciones realizadas en años precedentes por la Universidad de Jaén, que eximía de la corrección ortográfica al alumnado con dislexia que realizaba las pruebas de acceso a la Universidad y que no se les había informado con la antelación suficiente para preparar adecuadamente estas pruebas.

Del análisis de la normativa vigente, pudimos deducir que no existe una normativa de ámbito estatal que regule la materia, por lo que cada comunidad autónoma adopta sus propios criterios y que en Andalucía rige una normativa de 2014, que regula las condiciones de realización de las pruebas de acceso por el alumnado con necesidades educativas especiales.

La Universidad de Jaén, confirmó el cambio de criterio reciente y que no había sido trasladado en su momento a los diferentes centros educativos para que informaran a los alumnos afectados, por lo que se ofreció a la afectada la posibilidad de realizar una revisión de los exámenes del alumnado con dislexia por