



3. Cultura y Deportes

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.

Materia principal	3
1.2 Cultura y Deportes	3
1.2.1. Introducción	3
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	3
1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental	3
1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico	5
1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio	6
1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales	8
1.2.2.5. Deporte	10
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	11
1.2.3.1. Actuaciones de oficio	11
1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones	11
1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas	12
Este tema en otras materias	13
Balance del Defensor	13
3. Retos ante la COVID-19	13
3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización	13
1.4. Educación	13
1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	13
1.4.4.3. Resoluciones no aceptada	13
1.9. Movilidad y Accesibilidad	13
1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	13
1.9.2.2. Accesibilidad	13
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	13
1.12. Servicios de Interés General y Consumo	15
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	15
1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo	15
1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	16
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	16
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente	16
1.13.2.1.1. Contaminación acústica	16



1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	16
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	16
1.14.2.1. Urbanismo	16
1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística	16
REVISTA DEL INFORME ANUAL	17
04. Mejorar las normas	17
- ¿Qué tratan y deciden las Comisiones de Patrimonio Histórico?. Las Comisiones de Patrimonio Histórico existentes en cada provincia asumen competencias de valoración y estudio de muchas actuaciones que se proyectan sobre elementos sensibles del patrimonio histórico, monumental y artístico de Andalucía	17
05. Atender las quejas	18
- La pandemia también afecta a La Alhambra. El ámbito de la Cultura tampoco ha escapado a los efectos creados por la situación de pandemia en numerosas de sus facetas, entre estas, el acceso de la población al disfrute del patrimonio cultural y monumental	18
06. Atención e información ciudadana	19
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	19
07. Servicio de Mediación	21
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	21
08. Informes especiales	23
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	23



Materia principal

1.2 Cultura y Deportes

1.2.1. Introducción

Este subcapítulo del informe, dedicado a las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz relativas a Cultura y Deporte, relata las actividades dirigidas a comprobar el cumplimiento por la Administración andaluza de las obligaciones de garantizar la conservación y promover el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de Andalucía, que le encomienda la Constitución en su artículo 46, a la vez que velar por el respeto a lo dispuesto en el artículo 37.1.18º del Estatuto de Autonomía para Andalucía, que consagra, como principio rector de las políticas públicas «la conservación y puesta en valor del patrimonio cultural, histórico y artístico de Andalucía, especialmente del flamenco».

Lógicamente, una de las misiones esenciales del área de Cultura y Deporte de esta Institución en relación con el ámbito de la cultura es supervisar la actuación de las Administraciones andaluzas que asumen competencias en esta materia a fin de comprobar que dichas administraciones dan cumplimiento al mandato constitucional y estatutario de promover y tutelar el acceso de todas las personas a la cultura.

En efecto, el artículo 33 del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que «todas las personas tienen derecho, en condiciones de igualdad, al acceso a la cultura, al disfrute de los bienes patrimoniales, artísticos y paisajísticos de Andalucía, al desarrollo de sus capacidades creativas individuales y colectivas, así como el deber de respetar y preservar el patrimonio cultural andaluz». Dicho precepto entronca con el artículo 44 de la Constitución cuando estipula que «los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos tienen derecho».

Asimismo, el Estatuto de Autonomía para Andalucía atribuye en su artículo 72 a la Comunidad Autónoma, como competencia exclusiva, el deporte. Competencia que ha venido desarrollando tanto en los aspectos legislativos como ejecutivos, debiendo destacarse, a estos efectos, la aprobación de la Ley 6/1998, de 14 de diciembre, del Deporte, que garantiza en su artículo 2.a) «el derecho de todo ciudadano a conocer y practicar libre y voluntariamente el deporte en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna». Por otra parte, la Constitución establece en su artículo 43.3 que «los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio», lo que convierte el fomento del deporte en uno de los principios rectores de la política social del Estado.

Por ello, la función tuitiva de derechos que el área de Cultura y Deporte de la Institución asume en relación al ámbito deportivo se concreta, sustancialmente, en velar porque este derecho esencial al deporte que toda persona tiene, constitucional y estatutariamente garantizado, sea una realidad plena.

Con estos objetivos, nuestra labor de supervisión se extiende y afecta a todas las Administraciones andaluzas con competencias en materia de cultura y deporte, ya sean las Entidades Locales o los distintos órganos que conforman las actuales Consejerías titulares de dichas materias, como son la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y la Consejería de Educación y Deporte.

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.1. Amenazas al patrimonio monumental

Durante este ejercicio de 2020, hemos volcado nuestra atención ante numerosos ejemplos de las situaciones que expresan necesidades de protección del ingente patrimonio histórico artístico que tiene Andalucía. Simplemente el mero enunciado de este objetivo permite comprender sus dificultades prácticas y operativas ante las dimensiones del trabajo que ello implica. Resulta casi imposible imaginar el compendio de actuaciones que son, no ya necesarias, sino urgentes, a la hora de atender las necesidades del patrimonio histórico y cultural de un territorio como Andalucía y que recaen, mayoritariamente, en el ámbito de responsabilidad de la administración cultural sobre la que se vuelcan todas las peticiones de intervención y actuación.



Un repertorio inagotable de urgencias que se deben atender con unos recursos públicos exigüos e inevitablemente insuficientes. Con todas las dificultades que esta tarea de tutela y protección encierra, la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz procura atender las diferentes y repartidas demandas de intervención que llegan para lograr respuestas y actuaciones que protejan y pongan el valor los numerosísimos ejemplos de atención que merece, y exige, el patrimonio histórico y artístico andaluz.

Además, procuramos permanecer atentos a otros casos que llegan al conocimiento de la Institución y que merecen actuaciones por propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz; y así hemos desplegado varias quejas de oficio para tomar conocimiento y, desde luego, promover respuestas de las autoridades ante situaciones de amenazas en estos valores culturales.

En esta línea, han sido once expedientes iniciados por la propia iniciativa del Defensor del Pueblo Andaluz, contando con la colaboración de la Administración de la Consejería, sus Delegaciones Territoriales y, en su medida, con la intervención de las administraciones locales afectadas por los asuntos tratados en tales quejas.

Podemos reseñar algunos ejemplos. Y así nos interesamos ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Almería y ante el Ayuntamiento de Cantoria (Almería), por la protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora.

Tras la tramitación de la queja pudimos compartir el interés manifestado en sus declaraciones formales, tanto desde la Delegación de Cultura y Patrimonio Histórico, como desde el Ayuntamiento de Cantoria, respecto de la necesidad de abordar actuaciones urgentes en el Palacio de los Marqueses de Almanzora.

Ciertamente, la concreción y detalle de la situación ha venido ofrecida desde la Delegación que relata cumplidamente el estado de la cuestión, comenzando por recordar la titularidad sobre el conjunto inmueble, en donde el Ayuntamiento ostenta un porcentaje significativo (25%) siendo el resto de titularidad particular. El estudio de las necesidades del Palacio ha provocado una actuación e implicación por abordar diversas medidas de estudio y proyectos de intervención que se han materializado, en distinta medida, a lo largo de los últimos años.

La cumplida información ofrecida desde la Delegación Territorial de Cultura ha especificado ese instrumento de intervención al recordar la existencia del proyecto promovido por el Ayuntamiento de Cantoria: Inversión prevista (no realizada): 2.434.772,99 euros, solicitud de ayudas al Patrimonio Histórico convocatoria 1,5% cultural inversiones públicas el entorno de la obra pública de los tramos de la Línea de Alta Velocidad entre Murcia y Almería correspondientes a los límites entre Cuevas del Almanzora y Vera.

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora, requiriendo de las Administraciones Públicas competentes las respuestas necesarias [queja 20/5125](#).

Este año hemos continuado prestando la singular atención que genera la activa disposición de una entidad ciudadana de la localidad de Baza en relación con diversas cuestiones que afectan a su ingente patrimonio histórico y monumental. En esta ocasión hemos intervenido sobre asuntos que trataban de las medidas de control sobre la casa del Callejón del Trillo 1, esquina con Plaza Nueva de Baza; la casa de Plaza de Cruz Verde/Callejón del Barco; ayudas para la casa nº 8 de la Calle Alameda; conservación de casa número 5 del Callejón de Trillo confluencia con la Plaza Mayor; medidas de conservación del Palacio de los Enríquez; obras anunciadas para la Almazara y Convento de San Jerónimo; estado de la escalera y tejado del BIC Santo Domingo; ayuda para la conservación de la casa del Callejón de Don Benito 6; ayuda para la casa-palacio del Callejón de las Bolas nº1; o, igualmente, se planteaba la protección para la Torre de las Cinco Esquinas de Baza.

En particular, destacamos en esta ocasión la [queja 20/1684](#) que concluimos finalmente tras aceptar las Administraciones la resolución dirigida en favor de la conservación de la Iglesia de San Antón. Y explicábamos que *"según las respuestas recibidas, el Defensor debe entender la aceptación formalmente expresada por ese Ayuntamiento y la Delegación Territorial sobre la Resolución, prioritariamente a la vista de sus respectivas competencias. Así mismo, tomamos en consideración el gesto que se alude de dar cuenta a la propiedad del contenido de la resolución de esta Institución que queremos entender como un impulso municipal a las acciones tendentes a la efectiva puesta en marcha de las medidas de conservación"*



que el inmueble necesita. En todo caso, ello no puede relegar la competencia esencial de la autoridad administrativa a la hora de cumplir y hacer cumplir los contenidos materiales de sus pronunciamientos para disponer la realización de las medidas de conservación y ornato para el inmueble”.

Siguiendo con ejemplos de monumentos que han merecido la atención de oficio desde la Institución, citamos la [queja 20/5392](#), ante el Ayuntamiento de Torredonjimeno (Jaén) y ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Jaén, relativa a las medidas de protección del Bien de Interés Cultural (BIC) Torre Benzalá, en Torredonjimeno, de cuyos resultados esperamos poder informar próximamente.

También abordamos la situación, en este caso, de un elemento singular del patrimonio, cual es el retablo de la Iglesia de San Lázaro en la ciudad de Sevilla. En la [queja 20/5393](#), ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Sevilla, tras recibir informe en el que se anuncia la aprobación del proyecto de restauración, pudimos concluir el asunto señalado:

“...Desde luego, la primera valoración que cabe realizar de esta noticia, y que parece confirmar el informe recibido, es la satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de conservación y protección de este retablo. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia no aconseja ir más allá, a la espera de poder concretar con mayores datos este proyecto. El sentido de esta nueva queja de oficio era precisamente detallar con actuaciones y proyectos concretos tan solemne y esperado anuncio para restaurar el retablo. Sin embargo, la aportación de la Delegación Territorial no permite avanzar en estos objetivos de concreción cuando expresa que “...aún no conocernos concretamente que intervención se llevará a cabo, más allá de lo Indicado en el oficio mencionado, dado que estamos a la espera de recibir el correspondiente proyecto de conservación para su correspondiente análisis, valoración y autorización, en su caso”. En todo caso, confiamos que las labores de desmontaje, realizadas el 20 de junio de 2020 y el inicio de los trabajos de los técnicos del IAPH (información obtenida de los medios de comunicación) permitan definir la intervención necesaria para el retablo y, tras los trámites de estudio y autorización, se puedan ejecutar satisfactoriamente todas las intervenciones que esta histórico pieza del siglo XVI. A la vista de la información recibida, procede considerar que el asunto motivo de presente actuación de oficio se encuentra en vías de solución, por lo que procedemos a concluir nuestras actuaciones, sin perjuicio de las actividades de seguimiento que, en su caso, resulten necesarias acometer en un futuro”.

1.2.2.2. La protección de nuestro pasado arqueológico

Acostumbramos a explicar que para valorar actuaciones de oficio, la protección de la riqueza arqueológica ha tenido una absoluta preferencia para disponer esta modalidad de iniciativas de control en el marco de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz

Destacamos en el ejercicio de 2020 el expolio realizado contra un yacimiento situado en el Cabezo Roma en la ciudad de Huelva [queja 20/5236](#). Tras analizar la información recibida sobre tal incidente la Institución ha valorado el caso indicando la cuestión a debatir debe incidir en el análisis crítico de la capacidad de impulso para obtener la respuesta eficaz de las autoridades municipales en los aspectos que tienen que ver con actividades de protección sobrevenida y seguridad para los espacios expoliados y que quedan al descubierto amenazados con nuevos asaltos (como de hecho se produce). Lo inmediato de la reacción inspectora también debe despertar un juicio crítico sobre qué factores habrían mejorado la capacidad de respuesta.

Resulta evidente que las causas que explican esta devastación son imputables a quienes ordenaron y ejecutaron el expolio; para ello se sustancian los procedimientos para esclarecer hechos, tipificar conductas y determinar sus consecuencias. Pero mientras, desde otro escenario analítico, resulta muy oportuno abordar qué medidas de mejora se pueden implementar tras su estudio. Y así, debemos insistir en los tiempos de reacción desde el momento en el que se inician estas actuaciones sobre la zona expoliada (22 de mayo) y se despliegan las inspecciones de verificación (5 de junio y 29 de junio), en relación con la ejecución de la primera medida de vigilancia o protección (17 de julio).

El conocimiento de los hechos y los daños provocados ha generado en la sociedad onubense una reacción de sorpresa y de incompreensión. Queremos hacernos eco de opiniones expresadas por colectivos,



entidades y profesionales relacionados con la cultura, y especialmente sensibilizados ante este expolio, cuando aducen su sorpresa y posterior decepción al comprobar que no ha sido posible generar un efecto impeditivo de esta agresión al patrimonio cultural y arqueológico de Huelva.

Por ello, partiendo de que estas actuaciones se han provocado desde la más absoluta inobservancia de las normas, podemos -todos los poderes públicos- reflexionar críticamente cómo mejorar las intervenciones de protección y defensa del patrimonio histórico.

En suma, creemos que existen espacios para la reflexión y el análisis de las actuaciones desplegadas por la Autoridad Cultural ante este grave suceso que pueden aportar oportunidades de mejora y, en su caso, métodos correctivos. Por la trayectoria volcada en la defensa del patrimonio arqueológico de Huelva y por el ejercicio de las responsabilidades que la sociedad demanda, en estos delicados momentos, la actuación de la Administración Cultural debe aportar un destacado liderazgo en la defensa y promoción de los valores histórico-culturales de Huelva, en especial sobre estos elementos singulares como son los cabezos sobre los que esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz viene interviniendo con motivo de otros expedientes de queja.

En todo caso, la Delegación Territorial de Cultura y Patrimonio Histórico de Huelva debe impulsar las actuaciones de esclarecimiento y determinación de las responsabilidades incurridas, promover la reparación de los daños y, desde luego, ejercer las potestades de tutela y protección que se han visto gravemente afectadas por el expolio en el yacimiento del Cabezo Roma.

1.2.2.3. Mejoras en el régimen jurídico de tutela del patrimonio

Entre las actuaciones englobadas en aspectos arqueológicos y las que afectan a este epígrafe sobre el régimen jurídico de protección del patrimonio en un ámbito urbanístico, destacamos la resolución elaborada respecto de la aprobación de un nuevo planeamiento para la zona del Cabezo Mondaca en la ciudad de Huelva. Dicho pronunciamiento se dirigió al Ayuntamiento de la ciudad, así como a las Delegaciones Territoriales en materia de Cultura, de Medioambiente y de Urbanismo. (Queja 19/2869)

Estamos a la espera de poder evaluar en su conjunto las respuestas que recibamos de las administraciones implicadas.

Dentro de este apartado, que podemos calificar como regulatorio en las acciones de protección de patrimonio histórico, debemos relatar algunas intervenciones centradas en la importancia de dotar a espacios significativos de nuestra riqueza monumental de instrumentos de gestión y ordenación que resultan sencillamente imprescindibles. Hablamos de los **Planes Directores de las catedrales de Andalucía**.

En este sentido, se ha iniciado una actuación de oficio para conocer en su globalidad la actividad que se desarrolla en el conjunto de Andalucía y para todas sus sedes catedralicias a fin de dotar a estos singulares elementos monumentales de sus respectivos planes directores. Esperamos que pronto podamos avanzar en la tramitación de dicha queja de oficio. (Queja 20/7757).

Y, también de oficio, emprendimos nuevas actuaciones para conocer el estado de tramitación del **Plan Especial de Protección de la Alcazaba de Baza** queja 20/5394, La tramitación de la queja ha permitido estudiar el caso entendiendo que el estado de la cuestión podría resumirse en la necesidad, unánimemente expresada por el Ayuntamiento de Baza y la Delegación Territorial de Cultura en Granada, de que era preciso disponer de un Plan Especial de Protección, como herramienta para acometer las medidas de conservación y mantenimiento exigidas para La Alcazaba y los elementos variados de su entorno.

Sin embargo, a la vista de dicho objetivo, apenas se ha logrado una concatenación de actos, proyectos, reparos y manifestaciones de voluntad que no han concluido en ninguna evidencia resolutoria para la aprobación de dicho Plan Especial acorde con la naturaleza urgente de la situación que unánimemente se describe por las autoridades culturales y, desde luego, por las entidades ciudadanas implicadas en el problema.

Y, ante este relato reiterado que se ha elevado a la categoría de impedimento para la adaptación de no pocas medidas para la conservación en este entorno monumental, resulta cuando menos contradictorio la ausencia de alguna expresión crítica o valorativa que aborde el sentido y alcance de unos supuestos



trabajos de planeamiento que se están relatando al menos desde 2015. Y años después se concluye que dicho plan es improcedente y que lo que se necesita ahora es una "innovación del PGOU de Baza".

Por tanto, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz no podemos dejar de posicionarnos en favor de las medidas de conservación y protección de La Alcazaba de Baza y su entorno, requiriendo de las Administraciones Públicas competentes las respuestas que hemos elaborado en la presente resolución a través de los instrumentos de planeamiento o proyectos que resulten acordes con dicha finalidad.

En consecuencia, la idoneidad de esos instrumentos no debe eximir a las propias autoridades del permanente ejercicio de los deberes de conservación y protección de este ámbito patrimonial en relación con los ricos y variados elementos que lo integran.

Al hilo de estas cuestiones regulatorias, hemos puesto nuestra atención en el **funcionamiento de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico**. Estos organismos existentes en cada provincia, asumen competencias delicadas para la valoración y estudio de muchas actuaciones que se proyectan sobre elementos sensibles del patrimonio histórico, monumental y artístico de Andalucía.

Pensemos que tales Comisiones deben emitir un informe preceptivo a la hora de aprobar un plan urbanístico que afecte al ámbito de determinados elementos sometidos a niveles de protección legal o bien para la concesión de licencias de obras en inmuebles dotados de algún régimen de tutela. Junto a sus miembros natos participantes por razón de los cargos administrativos que ocupan, también se incluyen a colectivos o asociaciones ciudadanas implicadas por la protección de nuestros valores culturales que aportan el criterio de la sociedad civil movilizada sobre tales temas.

Las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico emitirán informe en los siguientes supuestos: a) Autorizaciones en relación a procedimientos de obras y otras intervenciones en bienes inscritos en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz como Bienes de Interés Cultural con la tipología de Monumentos y Jardines Históricos así como en sus entornos, siempre que no se haya producido la delegación de competencias prevista en el artículo 40 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía. b) Propuestas de inscripción en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz. c) Propuestas de declaración de Zonas de Servidumbre Arqueológica. d) Planes de ordenación urbanística o territorial de ámbito provincial a que se refiere el artículo 29.4 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre. e) Planes de des-contaminación visual o perceptiva que deban aprobarse por los municipios. f) Cualquier otro supuesto en el que les sea solicitado informe por la persona titular de la Delegación Provincial competente en materia de patrimonio histórico; etc.

Dicho de otro modo; los contenidos de las funciones atribuidas a estas Comisiones de Patrimonio Histórico son un ejemplo de interés y de atención ciudadana y las disponibilidades técnicas para divulgar sus desempeños y el resultado práctico de su trabajo son, a su vez, un escenario idóneo para hacer real y creíble el ejercicio efectivo de participación ciudadana en una materia tan trascendente como es la cultura y la protección de nuestro patrimonio histórico. Y, además, se trata de un interesante ejemplo de participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos que desde esta Institución siempre hemos aplaudido y valorado.

Pues bien, a lo largo de 2020 y realizando algunos seguimiento de actuaciones anteriores sobre esta misma materia, descubrimos que algunas Comisiones Provinciales de Patrimonio no ofrecían en sus respectivos servicios de internet las reseñas de sus actividades; en concreto de las sesiones de trabajo celebradas y sus resultados debidamente recogidos en las preceptivas actas. Apreciamos esas omisiones en las Comisiones de Córdoba y Granada.

Ese ejercicio de publicidad, accesibilidad y transparencia de las Comisiones ha de ser considerado de especial interés. A tales efectos, y compartiendo la unánime alusión a la Ley 1/2014, de 24 de Junio, de Transparencia Pública de Andalucía, estos contenidos motivo de análisis son subsumibles en el ámbito conceptual de la «publicidad activa» y como tales deben estar «disponibles en la sedes electrónicas o páginas web de las personas y entidades incluidas en el ámbito de aplicación» de la Ley.

Precisamente, con motivo de la queja 15/2132, seguida ante la Delegación Territorial de Sevilla, dictamos en su día Resolución para lograr las debidas garantías, agilidad y accesibilidad en dicho organismo ya que venía desatendiendo las divulgaciones preceptivas de sus sesiones sin publicar las correspondientes



actas. Esta resolución obtuvo la expresa aceptación de la Delegación y permitió la conclusión satisfactoria de dicho expediente de queja.

Pues bien, dentro de las frecuentes actuaciones de control o seguimiento que esta Institución acostumbra a realizar, hemos constatado las informaciones publicadas en las ocho Comisiones Provinciales, advirtiendo la mayoritaria normalidad de estas divulgaciones en dichos organismos, accediendo a los contenidos de sus actas dentro del apartado "Normativa" que se recoge en la página oficial de la Consejería. Pero, como decimos, no se hacía así en las Delegaciones de Córdoba y Granada.

El informe recibido nos confirmaba efectivamente, estas anomalías en los casos de Granada y Córdoba, además de trasladar la reacción correctiva de proceder a subsanar estas omisiones ("*una vez estén dados de alta los funcionarios designados*", según explican desde Córdoba e incluso se alude a agilizar su publicación "*en un plazo no superior a 48 horas*" en Granada).

Expresamos, pues, nuestra satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de actualización y publicidad de las actas de estas CPPH de Córdoba y Granada. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia nos llevó a repasar, las anteriores medidas. Y, efectivamente, ya aparecía en la página de la CPPH de Granada las actas de 2019 y 2020 publicadas. En cambio en el caso de Córdoba sólo se reseñan las actas nº 9 y nº 10 de 2020 por lo que esa falta de publicidad permanece.

Estas comprobaciones las hemos extendido al resto de las CPPH y podemos deducir que, en general, las actas de las sesiones celebradas por tales Comisiones se han publicado referidas a 2019 y 2020. Pero existen varios supuestos anómalos en la Comisión de Málaga y en la de Jaén ya que sólo aparecen las actas de 2019 sin publicar las actas de 2020.

Esperamos que pronto de pueda avanzar en estas líneas propuestas de mejora que, pensamos, redundarán en un mejor acceso y divulgación de los trabajos de las Comisiones Provinciales de Patrimonio y despertar el interés ciudadano por sus responsabilidades. (Queja 20/6943).

1.2.2.4. Acciones de fomento de la cultura y acceso y disfrute de los bienes patrimoniales

Como hemos repetido a lo largo de este Informe, el ejercicio de 2020 se ha caracterizado por un hondo impacto de la pandemia de COVID-19 en todos los ámbitos; también en la cultura. Muchas actividades ha sido afectadas, postergadas o, simplemente, suspendidas por la aplicación de las medidas de seguridad sanitaria que se han venido decretando por las autoridades a lo largo del ejercicio.

Sin embargo citamos, como complemento, otra cuestión que derivaba de problemas anterior y que afectó la celebración del mes de la danza en Sevilla, previsto para el mes de marzo. Efectivamente, a finales de año 2019 se anunció la suspensión de este ciclo cultural por causas previas a los efectos de la pandemia. Así iniciamos la Queja 20/1916, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la suspensión por falta de ayudas de la 27ª edición del Mes de la Danza.

Ciertamente, del contenido de las respuesta dadas por la Administración se deduce la previa decisión adoptada por la entidad promotora del evento de aplazar esa edición por motivos de índole económico. Más allá de otras causas que convergen en dicha petición, se atiende desde las instancias municipales al criterio tomado por los organizadores. En todo caso, tampoco podemos obviar que pronto se sumaron a la situación los efectos de la pandemia que han afectado tan gravemente a la producción de estos acontecimientos culturales. Por tanto, concluimos nuestras actuaciones, confiando en que las causas que han impedido la celebración de este interesante evento para la danza recupere su normalidad y presencia en las actividades culturales de la ciudad de Sevilla en un futuro próximo.

Citamos ahora una serie de quejas que, de manera individualizada, se presentaron ante la Institución por distintas personas que en su día adquirieron **las entradas de acceso de La Alhambra** y que vieron impedido su acceso por las medidas restrictivas de las autoridades en relación con la pandemia. A la hora de solicitar la devolución de dichos importes, el organismo gestor del recinto sólo admitía reintegrar las entradas de fechas en las que el monumento se encontraba cerrado por decisión gubernativa. En estos casos, sí se habían devuelto los importes, pero se alegaban razones normativas que, según el Patronato responsable, impedían atender estas peticiones de visitas concertadas en fechas de apertura pero que,



sin embargo, no permitían desplazamientos hasta Granada de los visitantes que se veían constreñidos a cumplir las medidas de restricción de movimiento por la pandemia.

Esta situación motivó la apertura de oficio de la [Queja 20/5395](#), Como decimos, el estado de pandemia ha alterado gravemente, y con un impacto mundial, toda suerte de actividades entre las que el turismo no ha quedado a salvo. Antes al contrario; ha sido este uno de los sectores más castigados por los efectos de la pandemia.

Y así, el impacto en el conjunto monumental ha sido categórico. En estos momentos de plena afección de la pandemia —y con sus efectos aún por evaluar tras una población sometida a las medidas de prohibición de desplazamientos de los sistemas de transporte de viajeros— se puede acreditar la prolongación de las consecuencias que afectan principalmente a la actividad turística y, desde luego, a las dificultades para fijar fechas o plazos para concertar una visita a La Alhambra, en el marco de un viaje o desplazamiento.

Pero sí tenemos evidencias del efecto adverso concreto que han tenido estas medidas en la actividad en la que se genera por el interés y el atractivo para conocer el entorno monumental de La Alhambra. Como oportunamente recuerda el Patronato (PAG) que lo gestiona, han sido "170.644 entradas devueltas por un importe total devuelto de 2.115.484,30 euros". Ciertamente, un impacto económico de enorme trascendencia por su cifra y por su esfuerzo de gestión para el PAG; pero sin duda para toda la economía granadina que tiene en el turismo una fuente principal de actividad y recursos.

Sobre la base de la anterior perspectiva, la actuación que ha ocupado a esta Institución se ciñe ahora en disponer de las mejores garantías para las personas, que podrían calificarse como clientes del conjunto monumental, que, de una u otra forma, se ven afectadas por las restricciones de movilidad. Unas dificultades que se manifiestan en una doble situación: las restricciones de movilidad y el cierre del propio conjunto monumental en aplicación de las normas de suspensión de actividades en una primera fase (desde el 13 de marzo de 2020, produciéndose la reapertura el 16 de junio de 2020)" y en una nueva fase decretada a partir del 10 de noviembre de 2020.

Parece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que "ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo". Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000

entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

Pero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso a la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

"Los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos"



Es, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica “conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador sí señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable”.

Sin embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados. (Queja 20/5395).

1.2.2.5. Deporte

Dentro de esta temática, las cuestiones que se nos trasladan pueden encuadrarse en dos escenarios: por un lado la ordenación, regulación y organización del ámbito deportivo; y por otro, las infraestructuras e instalaciones deportivas, quedando de forma residual otras quejas referidas a cuestiones de las Federaciones Deportivas.

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 práctica del deporte en igualdad de condiciones y de oportunidades».

En cuanto a las infraestructuras e instalaciones deportivas, podríamos reseñar varios expedientes de queja que, inevitablemente, han recogido también las incidencias de la pandemia en estas actividades. Por ejemplo, la queja 20/7526 o la queja 20/8158, en las que coincidían en manifestar su disconformidad con el régimen de presencia de adultos acompañantes de menores que no podían acceder a los recintos de entrenamientos dentro de las medidas contra la pandemia. Exponían argumentos que podrían calificarse de razonables en los que demandaban poder acceder a esas instalaciones con espacios abiertos y de amplitud de zonas sin especiales riesgos. Estamos a la espera de conocer el criterio de las autoridades deportivas que podrían modular algunas de estas medidas desde la imprescindible prudencia en favor de la seguridad sanitaria de todos.

Al hilo de esta cuestión citamos la queja 20/7526 presentada por una practicante deportista que entendía inadecuadas la aplicación de las normas de acceso y horario a instalaciones deportivas del municipio de Atarfe (Granada). En este caso, pudimos recibir una respuesta colaboradora que concluyó con nuestras actuaciones alcanzando una solución satisfactoria.

Respecto de las quejas que afectan al funcionamiento de las entidades colaboradoras federativas, citamos dos ejemplos, como son la queja 20/5818 en la que la interesada exponía las dificultades económicas de algunos clubes de menores para cumplir con algunas las medidas de seguridad contra la pandemia. Expresaba que los protocolos y medidas se aplicaban a los clubes federados y que esta exigencia limitaba las actividades de otros clubes más modestos. La Federación Andaluza argumentó con detalle y exactitud la necesidad de disponer estos registros y filiación de jugadores debidamente federados para acceder a los



servicios y condiciones que la RFAF ofrece en el marco de estas medidas de seguridad sanitaria, por lo que entendimos que su actuación era acorde con la normativa y sin poder apreciar una actuación inadecuada.

Por último, citamos la queja 20/6145 en la que los padres de un menor extranjero no accedían a obtener ficha en un club de fútbol. Tras la tramitación del caso, explicamos que la decisión última acordada por la Federación Andaluza sobre la petición del menor reside en la competencia de la FIFA, que es un organismo no supervisable por esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ya que "autorizar las licencias de extranjeros debe realizarse por esa Federación Internacional, organismo federativo supranacional competente en esta materia". Entendimos que, por tanto, deberían dirigirse a dicho organismo, o ante una instancia que ostente la función de su supervisión, para tramitar la petición de concesión de la licencia para el hijo.

1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.2.3.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2020 en materia de Cultura y Deporte han sido:

- Queja 20/1916, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico y ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la suspensión por falta de ayudas de la 27ª edición del Mes de la Danza.

- Queja 20/5125, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Almería y ante el Ayuntamiento de Cantoria (Almería), relativa a la Protección del Palacio de los Marqueses de Almanzora, en Cantoria.

- Queja 20/5236 ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Huelva, relativa al expolio de una tumba tartésica en el Cabezo Roma de Huelva.

- Queja 20/5391, ante el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz), relativa a los problemas de acceso de menor de edad con movilidad reducida al Zoo de Jerez (Cádiz).

- Queja 20/5392, ante el Ayuntamiento de Torredonjimeno (Jaén) y ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Jaén, relativa a las medidas de protección del Bien de Interés Cultural (BIC) Torre Benzalá, en Torredonjimeno.

- Queja 20/5393, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructura, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico en Sevilla, relativa al anuncio de proyectos de restauración del retablo mayor de la capilla de San Lázaro, en Sevilla.

- Queja 20/5394, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Granada, ante la Delegación Territorial de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo en Granada y ante el Ayuntamiento de Baza (Granada), relativa a la tramitación del Plan Especial de Protección de La Alcazaba de Baza.

- Queja 20/5395, ante el Patronato de la Alhambra y el Generalife, relativa a los reintegros de entradas canceladas a La Alhambra tras el cierre decretado por la pandemia de Covid-19.

- Queja 20/6943, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, relativa a la publicidad de las actas de las Comisiones Provinciales de Patrimonio Histórico.

- Queja 20/7757, ante la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico, relativa a los Planes Directores de las Catedrales en Andalucía.

1.2.3.2. Colaboración de las Administraciones

Respecto al grado de colaboración, debemos recordar que las quejas más numerosas de este Capítulo están centradas en los aspectos culturales y suelen ser copadas por problemas generados con el patrimonio histórico-monumental y su conservación que se hace depender, en muchas ocasiones, de disponibilidades presupuestarias que no se producen. Es decir, podemos recibir con diligencia y premura la información de cada caso pero, ciertamente, las respuestas efectivas para abordar los problemas planteados en este tipo de quejas son más difíciles de alcanzar por la reiterada carencia de disponibilidad presupuestaria.



Por otra parte, la agilidad en emitir los informes requeridos suele ser satisfactoria respecto de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico en su conjunto. Es cierto que estas respuestas se retrasan más con las administraciones locales, que en ocasiones implica a pequeños municipios que presentan lógicos problemas a la hora de emitir criterios e informes técnicos relacionados con su patrimonio cultural e histórico.

1.2.3.3. Resoluciones no aceptadas

En cuanto a la no aceptación de Resoluciones formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en esta materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Queja 17/4122, dirigida al Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la reclamación de un profesor por el escaso uso e inadecuado funcionamiento de la Hemeroteca Municipal de Sevilla

- Queja 19/0043, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la protestas por las jornadas y horarios restringidos de bibliotecas públicas en Sevilla.

- Queja 19/0081, ante la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras, Ordenación del Territorio, Cultura y Patrimonio Histórico de Granada y ante el Ayuntamiento de Baza, relativa a la petición que hace la Asociación "Baza Histórica" de obras de emergencia para La Alcazaba de la localidad bacetana.

- Queja 19/3721, dirigida al Ayuntamiento de Córdoba, relativa a compensación de tarifas de los centros del Imdeco para apoyar a la población afectada por algún tipo de discapacidad.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

3. Retos ante la COVID-19

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

Por último, un reto global. **Impulsar nuevas formas de resolución de conflictos, como la mediación** (reto 13). Sin abundar, ya que profundizaremos en el siguiente capítulo de este Informe Anual. Parece evidente que la sociedad actual exige unas Administraciones Públicas que adopten e incorporen **nuevas fórmulas de solución de los conflictos naturales** con la ciudadanía; mecanismos como la mediación, la facilitación, la intermediación, la gestión de conflictos, etc.

Las experiencias extraídas de la mediación intrajudicial y extrajudicial, en todos los órdenes del Derecho demuestran que existe una oportunidad para **otorgar a estos mecanismos un lugar relevante para la gestión de los problemas sociales**.

El reto está en reforzar las instituciones, incorporando estos enfoques en la acción política y formando a personas con competencias adecuadas para gestionar conflictos de manera eficaz.

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.

1.4. Educación

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.4.3. Resoluciones no aceptada

En materia de enseñanza no universitaria se destaca la siguiente resolución dictadas por el Defensor que no fue aceptada en 2019 por la Administración Pública a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Queja 17/2222, ante la Consejería y Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a la solicitud de anulación de acuerdo del Consejo Escolar de no retirar crucifijo en un centro docente.

...

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.2. Accesibilidad

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

...

Tal es el caso de la queja 17/1444, y varias quejas más presentadas por los mismos motivos, en la que la reclamante denunciaba los numerosos obstáculos a la accesibilidad en su triple enfoque, físico, sensorial y cognitivo, detectados en un edificio cultural en aquella fecha recientemente inaugurado en Sevilla, cuyas barreras habían sido constatadas por visitantes profesionales especialistas en Accesibilidad universal y personas con diversidad funcional. Solicitaban que se cumpliera la normativa vigente para que todas las



personas pudieran usar el edificio con igualdad de oportunidades. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla que, por parte de los Servicios Técnicos municipales, se verificaran los posibles incumplimientos de la normativa de accesibilidad que se denunciaban y, en el caso de que se confirmaran los mismos, nos indicara las causas por las que se había procedido a la apertura de estas instalaciones a pesar de ello y nos informara de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para que, por parte de la entidad titular del inmueble, se llevaran a cabo las actuaciones de adaptación que resultaran procedentes.

Del contenido de la respuesta recibida y de la documentación adjuntada, -en la que se indicaba que la entidad titular del edificio se había comprometido a corregir los aspectos reseñados y se añadía, por la Oficina de Accesibilidad que se seguía trabajando para el efectivo cumplimiento de las cuestiones observadas, de forma que queden garantizadas las condiciones mínimas de accesibilidad- dimos cuenta a las personas interesadas de las quejas formuladas con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca del posicionamiento del Ayuntamiento sobre sus reclamaciones en torno a este asunto.

Pues bien, tras ello, recibimos por parte de la Asociación reclamante escrito de alegaciones en el que se solicitaban diversas actuaciones del Ayuntamiento ya que, a su juicio, quedaba aún mucho por hacer en el edificio afectado para que se cumplieran todos los criterios de accesibilidad que se recogían en la normativa vigente.

Dado que la Oficina de Accesibilidad indicaba, a 9 de marzo de 2018, que se encontraba trabajando para que la propiedad subsanara los incumplimientos observados en materia de accesibilidad, consideramos oportuno esperar un plazo prudencial para trasladar las alegaciones formuladas que eran numerosas y graves. Todo ello, con objeto de que se dispusiera del margen de tiempo preciso para acometer las actuaciones necesarias.

Es por ello que, en noviembre de 2018, dimos conocimiento al Ayuntamiento de las alegaciones formuladas por la Asociación con objeto de que se nos trasladara su posicionamiento sobre las peticiones que se formulaban señalando aquéllas que fueran atendidas positivamente o, en caso contrario, nos indicara aquéllas en las que no se estimaba procedente.

En todo caso, creíamos conveniente que, para informar de los avances que se hubieran producido y exponerle su respuesta, se convocara a un representante de dicha Asociación por parte de la Oficina de Accesibilidad de forma que pudieran ser analizadas de forma más detenida las reclamaciones que se planteaban, dando cuenta con posterioridad a esta Institución del resultado de dicho encuentro.

Tras las múltiples gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalmente se nos remitió un completo informe en el que, tras enumerar las numerosas actuaciones realizadas para intentar lograr la plena accesibilidad del edificio en cuestión, se estimaba por la Oficina de Accesibilidad Municipal que habían quedado resueltos de forma satisfactoria los problemas de accesibilidad que motivaron la queja y se subrayaba la voluntad de la Dirección del citado centro de garantizar la accesibilidad universal de todos los visitantes, así como de atender cualquier incidencia que se presentara al respecto por los mismos.

De acuerdo con ello, considerando resuelto de forma favorable el problema que motivó la queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la queja 16/6039, en la que desde una asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales de Puerto Real, se nos remitía un escrito denunciando al Ayuntamiento por la licencia de utilización concedida en enero de 2016 para ampliación de unas instalaciones deportivas para cafetería y terraza.

Dichas instalaciones se encontraban ubicadas en un patio compartido con un Centro educativo, habiendo considerado el Servicio Técnico Municipal que estas instalaciones cumplieran con las normas para la accesibilidad según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, debido a que se utilizaba el aseo y vestuario adaptado del propio centro escolar. Posteriormente en enero de 2016 a la Gestión Deportiva se le concede una ampliación de licencia para una Cafetería y Terraza con Marquesina, sin haber realizado ninguna obra de adecuación para cumplir con las normas de accesibilidad.

El Ayuntamiento comprobó que tanto el vestuario como el aseo adaptado se justificaban en el proyecto de adecuación para ser compartido con la escuela, distante a 150 metros, la cuestión era que para acceder



a las instalaciones había que hacerlo a través de una cancela que siempre estaba cerrada con llave la cual había que pedir al conserje del centro y que las instalaciones de la escuela al tener un horario diferente al de las pistas deportivas había un periodo de tiempo en el que no se podían usar dichos servicios.

El Ayuntamiento hizo un requerimiento para la adecuación de inodoro, ducha y vestuario a fin de que cumplieran con los requisitos de adaptación en las mismas instalaciones deportivas, sin que se llevaran a cabo, por lo que se iba a proceder a efectuar un nuevo requerimiento con advertencia de que, en caso contrario, se adoptarían las medidas necesarias dentro del contexto de la disciplina urbanística y ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados, produciéndose un reiterado silencio municipal, por lo que nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Puerto Real Resolución de fondo en torno a este asunto.

Por toda respuesta, se nos remitió Informe Jurídico del Departamento de Urbanismo en el que se exponía que una vez realizada la visita correspondiente, realizado el requerimiento a la escuela y su reiteración sin que las deficiencias hubieran sido subsanadas, se estaban adoptando las correspondientes medidas disciplinarias en el ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, con el fin de valorar si, en definitiva, las medidas disciplinarias suponían la aceptación de nuestra Resolución interesamos que, adjuntando copia del expediente sancionador incoado al efecto, se nos diera conocimiento de cuales eran tales medidas, los plazos en que se habían concretado las mismas y si habían conllevado que la entidad obligada hubiera ejecutado las obras de adaptación requeridas por la Corporación Municipal.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real a nuestra resolución de fecha 8 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos procedido a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

...

1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Hemos de señalar que las peculiaridades de la situación derivada de la paralización de actividades y servicios por el COVID-19 nos ha llevado a tramitar quejas ante administraciones que ejercían competencias de promoción cultural y social. Así ocurría en la queja 20/6445, por la suspensión de un espectáculo suspendido en el teatro municipal Pedro Muñoz Seca (El Puerto de Santa María), o en la queja 20/6467, por la suspensión de un crucero organizado por la Casa del Mayor de Gines.

...



1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

1.13.2.1.1. Contaminación acústica

...

Los ruidos procedentes de los ensayos de una banda de música fueron el objeto del expediente de **queja 20/1479**, promovida por una vecina de Castilleja de la Cuesta, Sevilla, que describía así los hechos: *"hay una banda de música que ensaya delante de nuestros bloques de pisos desde las 20:30 hasta las 23:00 de lunes a viernes. Es un ruido insoportable, muy cerca de las viviendas y ni el ayuntamiento ni la policía local hacen nada. No permite descanso ningún día de la semana. Me provoca mucha ansiedad, dolores de cabeza y no permite descansar"*.

Tras nuestra intervención nos informó el Ayuntamiento que la banda de música objeto de esta queja había suspendido sus ensayos el 13 de marzo de 2020 con motivo de la crisis sanitaria de la COVID-19, reanudándolos el 7 de septiembre en un nuevo emplazamiento autorizado por el Consistorio, debidamente alejado de zonas residenciales para evitar nuevamente el problema denunciado. A la vista de ello, y solventada la problemática, dimos por terminadas nuestras actuaciones.

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Urbanismo

1.14.2.1.4. Responsabilidad patrimonial y silencio en materia urbanística

...

No obstante, veamos algunos ejemplos. Así, la queja 19/5892 en la que se denunciaba el silencio municipal ante escrito de denuncia del mal estado de conservación de la antigua Fábrica de Artillería en la ciudad de Sevilla. La fachada de este inmueble en la parte que daba a la Avenida de Eduardo Dato se encontraba en un estado lamentable con peligro para los viandantes lo que, a juicio de la persona reclamante, exigía la ejecución de obras urgentes.

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

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló **Resolución** en el sentido de que diera respuesta, a la mayor brevedad posible a la solicitud formulada. En la respuesta remitida, el Ayuntamiento señalaba que había una empresa responsable del mantenimiento del inmueble y que, por ello, no se encontraba en estado de abandono. Se añadía que había un proyecto de rehabilitación para destinarlo al futuro Centro Magallanes y, por último, se indicaba que el cerramiento que daba a la Avenida Eduardo Dato contaba con un proyecto de reparación que se pretendía ejecutar durante el año 2020. Con ello, dimos por **aceptada** nuestra Resolución al haberse roto el silencio administrativo ante el asunto planteado.

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

04. Mejorar las normas

¿Qué tratan y deciden las Comisiones de Patrimonio Histórico?

Las Comisiones de Patrimonio Histórico existentes en cada provincia asumen competencias de valoración y estudio de muchas actuaciones que se proyectan sobre elementos sensibles del patrimonio histórico, monumental y artístico de Andalucía

Pensemos que tales Comisiones deben emitir un informe preceptivo a la hora de aprobar un plan urbanístico que afecte al ámbito de determinados elementos sometidos a niveles de protección legal o bien para la concesión de licencias de obras en inmuebles dotados de algún régimen de tutela. Junto a sus miembros natos participantes por razón de los cargos administrativos que ocupan, también se incluyen a colectivos o asociaciones ciudadanas implicadas por la protección de nuestros valores culturales que aportan el criterio de la sociedad civil movilizadora sobre tales temas.

Estas Comisiones emitirán informe en los siguientes supuestos: a) Autorizaciones en relación a procedimientos de obras y otras intervenciones en bienes inscritos en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz como Bienes de Interés Cultural con la tipología de Monumentos y Jardines Históricos así como en sus entornos, siempre que no se haya producido la delegación de competencias prevista en el artículo 40 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre, del Patrimonio Histórico de Andalucía. b) Propuestas de inscripción en el Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz. c) Propuestas de declaración de Zonas de Servidumbre Arqueológica. d) Planes de ordenación urbanística o territorial de ámbito provincial a que se refiere el artículo 29.4 de la Ley 14/2007, de 26 de noviembre. e) Planes de des-contaminación visual o perceptiva que deban aprobarse por los municipios. f) Cualquier otro supuesto en el que les sea solicitado informe por la persona titular de la Delegación Provincial competente en materia de patrimonio histórico; etc..

Dicho de otro modo; los contenidos de las funciones atribuidas a estas Comisiones de Patrimonio Histórico son un ejemplo de interés y de atención ciudadana y las disponibilidades técnicas para divulgar sus desempeños y el resultado práctico de su trabajo son, a su vez, un escenario idóneo para hacer real y creíble el ejercicio efectivo de participación ciudadana en una materia tan trascendente como es la cultura y la protección de nuestro patrimonio histórico. Y, además, se trata de un interesante ejemplo de transparencia en la gestión de los asuntos públicos que desde esta Institución siempre hemos aplaudido y valorado.

Pues bien, a lo largo de 2020 y realizando algunos seguimientos de actuaciones anteriores sobre esta materia, descubrimos que algunas Comisiones Provinciales de Patrimonio no ofrecían en sus respectivos servicios de internet las reseñas de sus actividades; en concreto de las sesiones de trabajo celebradas y sus resultados debidamente recogidos en las preceptivas actas. Apreciamos esas omisiones en las Comisiones de Córdoba y Granada.

Ese ejercicio de **publicidad, accesibilidad y transparencia de las Comisiones ha de ser considerado de especial interés.**

Precisamente, con motivo de una queja seguida ante la Delegación Territorial de Sevilla, dictamos en su día Resolución para lograr las debidas garantías, agilidad y accesibilidad en dicho organismo ya que venía desatendiendo las divulgaciones preceptivas de sus sesiones sin publicar las correspondientes actas, que obtuvo la expresa aceptación de la Delegación.

Pues bien, dentro de las frecuentes actuaciones de control o seguimiento que esta Institución acostumbra a realizar, hemos constatado las informaciones publicadas en las ocho Comisiones Provinciales, advirtiendo la mayoritaria normalidad de estas divulgaciones en dichos organismos, accediendo a los contenidos de sus actas dentro del apartado "Normativa" que se recoge en la página oficial de la Consejería. Pero, como decimos, **no se hacía así en las Delegaciones de Córdoba y Granada.**



El informe recibido nos confirmaba, efectivamente, estas anomalías en los casos de Granada y Córdoba, además de trasladar la reacción correctiva de proceder a subsanar estas omisiones (“una vez estén dados de alta los funcionarios designados”, según explican desde Córdoba e incluso se alude a agilizar su publicación “en un plazo no superior a 48 horas” en Granada).

Expresamos, pues, nuestra satisfacción por el paso que se anuncia para los trabajos de actualización y publicidad de las actas de estas CPPH de Córdoba y Granada. Si bien, de inmediato, una elemental prudencia nos ha llevado a repasar, al día de la fecha, las anteriores medidas. Y, efectivamente, ya aparece en la página de la CPPH de Granada las actas de 2019 y 2020 publicadas. En cambio en el caso de Córdoba solo se reseñan las actas nº 9 y nº 10 de 2020 por lo que esa falta de publicidad permanece.

Estas comprobaciones las hemos extendido al resto de las CPPH y podemos deducir que, en general, las actas de las sesiones celebradas por tales Comisiones se han publicado referidas a 2019 y 2020. Pero existen varios supuestos anómalos en la Comisión de Málaga y en la de Jaén ya que solo aparecen las actas de 2019 sin publicar las actas de 2020.

Esperamos que pronto se pueda avanzar en estas líneas de mejora que, pensamos, redundarán en un mejor acceso y divulgación de los trabajos de las Comisiones Provinciales de Patrimonio y despertar el interés ciudadano por sus responsabilidades (ver [queja 20/6943](#)).

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.2. Cultura y Deportes, epígrafe 1.2.2.3

05. Atender las quejas

La pandemia también afecta a La Alhambra

El ámbito de la Cultura tampoco ha escapado a los efectos creados por la situación de pandemia en numerosas de sus facetas, entre estas, el acceso de la población al disfrute del patrimonio cultural y monumental

Andalucía, como foco mundial de interés cultural, ofrece un abanico inigualable de su patrimonio para atraer la atención de millones de visitantes que buscan conocer los bastos elementos que integran su pasado y riqueza históricas. Entre ellos, surge con valor propio el conjunto monumental de La Alhambra en Granada. El turismo ha sido uno de los sectores más castigados por los efectos de la COVID-19 y, así, el impacto en el conjunto monumental ha sido categórico.

En estos momentos de plena afección de la pandemia -y con sus efectos aún por evaluar tras una población sometida a las medidas de prohibición de desplazamientos de los sistemas de transporte de viajeros- se puede acreditar la prolongación de los efectos que afectan principalmente a la actividad turística y, desde luego, a las dificultades para fijar fechas o plazos para concertar una visita a La Alhambra, en el marco de un viaje o desplazamiento. Es innegable el impacto, aunque difícil de evaluar, de toda la actividad turística en Granada que se ha paralizado por tan terribles consecuencias en la salud pública mundial.

Pero sí tenemos evidencias del efecto adverso concreto que han tenido estas medidas en la actividad en la que se genera por el interés y el atractivo para conocer el entorno monumental de La Alhambra. Como oportunamente recuerda el Patronato (PAG) que lo gestiona, han sido “170.644 entradas devueltas por un importe total devuelto de 2.115.484,30 euros”. Ciertamente, un impacto económico de enorme trascendencia por su cifra y por su esfuerzo de gestión para el PAG; pero sin duda para toda la economía granadina que tiene en el turismo una fuente principal de actividad y recursos.

Sobre la base de la anterior perspectiva, la actuación que ha ocupado a esta Institución se ciñe ahora en disponer de las mejores garantías para las personas, que podrían calificarse como clientes del conjunto monumental, que, de una u otra forma, se ven afectadas por las restricciones de movilidad. Unas dificultades que se manifiestan en una doble situación: las restricciones de movilidad y el cierre del propio conjunto monumental en aplicación de las normas de suspensión de actividades en una primera fase “(desde el 13 de marzo de 2020, produciéndose la reapertura el 16 de junio de 2020)” y en una nueva fase decretada a partir del 10 de noviembre de 2020.



Parece pacífico el criterio seguido por el PAG de entender como causa atribuible al propio Patronato dicho cierre y proceder a la devolución de las entradas concertadas para los periodos de suspensión de visitas. De hecho, desde esta Institución ya nos posicionábamos aludiendo a que *"ante la situación generada y la masiva cancelación de estas visitas y la imposibilidad de aprovechamiento de las entradas adquiridas, surge la oportunidad de plantear mecanismos ágiles de resarcimiento de estos pagos facilitando sus reintegros de oficio, conforme se prevé en el artículo 36 del Decreto 40/2017 de 7 de marzo"*. Efectivamente, se ha actuado con un importante esfuerzo de gestión devolviendo esas 170.000 entradas por más de dos millones de euros. Confiamos que ese sobrevenido trabajo concluya para todas las operaciones de compra de entradas a través de otros operadores, como se nos ha indicado, y se resuelva sin mayores problemas dicha tarea de gestión.

Pero queda pendiente abordar, efectivamente, los casos de adquisición de entradas que no han podido ser disfrutadas por evidentes situaciones de restricción impuestas a los usuarios provocadas por la pandemia, aun contando con el recinto formalmente abierto al público. Desde un punto de vista de atención al público y a los usuarios, queremos interpretar que la incomparecencia para aprovechar esa entrada al recinto se debe, sustancialmente, a motivos también ajenos a sus voluntades derivados de medidas coercitivas que impiden sus desplazamientos y, por ende, su presencia el día concertado de acceso para la visita. De hecho, en la mayoría de los casos, que hemos conocido por las quejas recibidas, los usuarios no han comparecido ante su visita a La Alhambra, al igual que ante sus hoteles o a los medios de transporte previamente concertados, debido a las prohibiciones de viajes y desplazamientos.

Es, sin duda, una situación muy compleja que exige medidas igualmente adecuadas para tratar esta singularidad. Desde luego, compartimos con los profesionales del Patronato el enorme reto que implica *"conocer y analizar todas las restricciones que se hayan aprobado o que se vayan a aprobar en el futuro, así como sus periodos de vigencia, en cada área hospitalaria, localidad, región o Comunidad Autónoma, así como posibles restricciones en el ámbito internacional, unido a la necesidad de determinar el domicilio a tener en cuenta (en el proceso de compra, el comprador si señala su domicilio, pero el visitante, identificado en la entrada nominativa, no aporta ese dato) lo que de manera evidente supera lo razonable"*.

Sin embargo, creemos que es viable organizar una respuesta justa y equitativa ante las personas que, con su entrada adquirida, no han podido disfrutarla por causas perfectamente ajenas a su voluntad y que resultan perfectamente acreditables ante el Patronato para motivar de manera argumentada el derecho a devolución de los importes abonados.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.2. Cultura y Deportes, epígrafe 1.2.2.4

06. Atención e información ciudadana

Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Ya va para un año que la vida, eso tan serio que decía Gil de Biedma, se volvió del revés y nos sacó la lengua de su peor caricatura. Todo empieza a ser otra cosa, aunque para alguna gente la vida seguía siendo la de siempre: ese inhóspito lugar donde vivir es abrirle la puerta a la tristeza. O a la rabia, que es una de las maneras más legítimas de enfrentarse a la desesperación. (Alfons Cervera)¹

Durante este año hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes, mujeres con hijos, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, personas sin hogar, inmigrantes, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos

¹ https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html



temporales y personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros.²

Ante este escenario en el que la Administración pública debería actuar, si cabe, con más **eficiencia y eficacia**, nos hemos encontrado que la Administración pública es un vehículo penosamente adaptado a las necesidades de 2020.

Prestaciones que aprueban para atender a las personas en situación de vulnerabilidad social y que por las propias características deben de tener un procedimiento rápido y fácil de usar se convierten, en palabras de Sara Mesa³, en un **laberinto burocrático**: "La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero".

Así nos hemos encontrado con prestaciones como la Renta Mínima de Andalucía que se debía tramitar en dos meses, las ayudas al alquiler o las prestaciones no contributivas, en tres meses, que están tardando más de un año y reinando el silencio administrativo negativo en todas ellas.

Víctor Almonacid, Secretario de un Ayuntamiento, nos decía en una conferencia de finales de 2020: *Quería que sintieseis lo que siente un ciudadano. ¿Puede haber algo más indignante y bochornoso que el silencio administrativo? Que una persona se dirija a la Administración y que ésta no se digne a contestarle es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué o para quién existimos?*⁴

El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población y puso en evidencia el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales así como que dicha administración no estaba preparada para esta situación.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y el personal funcionario que debía tramitarlos, no podía acudir a la oficina, ni disponía de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Durante todo este año hemos detectado las dificultades para tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios. Además de que las **nuevas tecnologías no están al alcance de todos**. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

De todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

La suspensión de la atención presencial en muchas de las oficinas de la Administración pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos.

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que

² Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial y Llegó la Pandemia. Junio 2020.

³ Sara Mesa.- Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

⁴ Víctor Almonacid.- La nueva normalidad en la nueva Administración.



pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa, se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

Es necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

"Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer."

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Ararteko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que todas las Administraciones públicas adopten las medidas imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no solo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

Recomendando que se adopten, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.⁵

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se ofrezca proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, así como frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.⁶

Más información Informe Anual 2020, capítulo 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, epígrafe 3

07. Servicio de Mediación

Promover la cultura de Paz

Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social

La mediación es un nuevo paradigma en nuestro ordenamiento, para la consecución de la justicia, **restablecimiento de la igualdad y protagonismo de la ciudadanía ante la Administración**. La mediación facilita una gestión del conflicto con la participación voluntaria, directa y protagonista de los implicados en el mismo.

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y evolución, en

5 Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las Administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

6 Ídem: [Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública](#).



3. Cultura y Deportes

función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

La gestión global de un conflicto implica integrar además de la conversación de naturaleza jurídica aquella de carácter relacional. Cuestiones como el poder, la identidad, la comunicación y las emociones condicionarán la evolución del conflicto, por lo que resulta esencial integrar y atender dichos aspectos, en los procesos encaminados a su transformación y/o resolución.

Cuando la ciudadanía nos traslada en sus peticiones, de forma recurrente, la falta de respuesta, o silencio de la Administración, desde el enfoque mediador identificamos una primera necesidad a gestionar, "no se siente escuchado", con independencia de la cuestión de fondo del asunto planteado. Por ello, **dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia**. Procurar a la **ciudadanía** un espacio que permita el diálogo con la administración, donde se sienta atendida o escuchada, donde participe en la aportación de ideas y alternativas para resolver la cuestión material planteada, **devolviéndole su sitio y protagonismo**, forma parte de hacer justicia y sobre todo, de humanizarla.

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando

no se da un "acuerdo" al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

El sentir de los ciudadanos y de las Administraciones participantes en las mediaciones de la institución, en todos los casos ha sido de agradecimiento y un alto nivel de satisfacción. Los escenarios de mediación, además de un gran número de acuerdos, totales o parciales, han propiciado:

- Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.
- Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el

conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.

- Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.

- Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración

- La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).

- La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas, que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el dialogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio "antes de empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaborar un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio"*

"Dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia"



Ello resulta representativo de la necesidad de evolución y modernización en la gestión de conflictos en el ámbito público. En este sentido debe avanzar hacia la implementación de metodologías como la mediación en aras de *recuperar con el ciudadano dialogo, agilidad, cercanía y simplificación en los tramites, al tiempo que gana en eficacia y eficiencia en las soluciones.*

Agradecemos desde aquí a los ciudadanos y a las administraciones participantes en nuestras mediaciones su voluntad, confianza y compromiso, que nos permite hacer estas valoraciones y seguir creyendo en la posibilidad de cambio de actitud social en la gestión de conflictos que necesitamos como sociedad. Que pasa por la colaboración y el dialogo, de forma preferente a la actitud de defensa en el afrontamiento de los conflictos..

Animamos a las administraciones en la progresiva implementación de la mediación en las estructuras públicas y a fomentar su uso normalizado. La mediación en la última década ha experimentado un gran salto, dispone de un marco jurídico a pesar de ser un recurso social, ya no es únicamente una alternativa al sistema judicial, sino que es una forma de hacer justicia. Esta Institución así lo entendió siendo pionera en la implementación de la mediación en las Oficinas de los Defensores del Pueblo.

Más información Informe Anual 2020, capítulo 2. Mediación, epígrafe 2

08. Informes especiales

Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19

En octubre de 2020, la Institución del Defensor del Pueblo andaluz entregó en el Parlamento de Andalucía el informe extraordinario **Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**, en el que analiza el impacto de la COVID en el primer semestre de la crisis sanitaria, desde la perspectiva del Defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

Este informe recoge una decena de medidas para aprovechar los retos y las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación tras la COVID-19, actuaciones encaminadas a avanzar en la igualdad real "y que la **población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás**" como consecuencia de una crisis.

"Es necesario mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas"

El Informe extraordinario está fundamentado en los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID (**1.602 quejas y 3.474 consultas**) gestionados desde el inicio de la pandemia el 14 de marzo hasta el 1 de octubre. Ocho de cada diez personas que acudieron por un motivo relacionado con la COVID nunca antes habían solicitado la actuación de este comisionado parlamentario.

Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los servicios sociales como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad

de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

Urge adaptar la sociedad a las exigencias de la sociedad de la información, para evitar lo que hemos denominado 'nuevos excluidos' por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos tecnológicos. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y



3. Cultura y Deportes

económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. “Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social”, ha señalado el Defensor, Jesús Maeztu, durante su exposición en el Parlamento.

Por otro lado, la experiencia de la COVID ha servido al Defensor del Pueblo andaluz para comprobar la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas. Las personas que han acudido al Defensor nos han repetido hasta la saciedad: *No sé a dónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿Y yo y mis niños de qué comemos?*

Confiamos en que estas propuestas sirvan para combatir la pobreza y la desigualdad, que deviene de la falta de empleo, y de las consecuencias que tiene en la infancia y la adolescencia, la pobreza infantil. “Debemos equilibrar la igualdad real, con el fin último de que de esta pandemia salgamos todos a la vez, para que así no aumente la desigualdad. Se lo debemos a todos aquellos que están haciendo un sobreesfuerzo en estos meses y a las personas que han fallecido y a sus familiares”, ha dicho el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu en el Parlamento de Andalucía.