



6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe: [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

1. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
2. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
3. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
4. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

En relación al último caso señalado, merece destacarse la labor de intermediación desarrollada por el dPA en el asunto referente a **ruidos y olores presentes en un centro residencial privado**, al parecer derivados de un servicio de spa, ubicado en los locales del inmueble, es la queja 23/4570.

Nos interesamos dando traslado al Ayuntamiento de la problemática y respondieron desde la corporación con la información de haber requerido la reparación al citado centro. Podría no haberse intervenido, pues los argumentos que los interesados formulaban a la defensoría se dirigían al incumplimiento de los estatutos de la comunidad de propietarios. En este sentido podría tratarse de un asunto jurídico privado que afectaba a un colectivo de mayores en atención al planteamiento inicial. Sin embargo, se recondujo su gestión a través del deber de vigilancia municipal, al disponer de una licencia administrativa concedida por el consistorio por la actividad del spa, y todo ello en atención a servir al derecho al descanso de las personas mayores que allí residen.

En el asunto que contempla la queja [22/3414](#), que presenta una plataforma vecinal ante la situación constante de **ruido en el casco antiguo** de Sevilla, en una calle de concentración turística de bares y establecimientos turísticos, aparece un aspecto sobre la repercusión de ruido, afectando a uno de los vecinos de la calle, que es una Residencia de Mayores en la zona denominada como “La Alfalfa”.

Así mismo asistimos a unos vecinos mayores afectados por el ruido del bar del local en planta baja, que contaba con más de 6 expedientes sancionadores y que finalizó con el cierre del citado establecimiento hostelero, es el caso de la [queja 23/2292](#). En esta mediación, el Alcalde asistió a la mediación, existían más de seis expedientes disciplinarios, se tomó mucho interés y lo gestionó personalmente. Recibimos noticias de los interesados del cierre del establecimiento.

Resaltar también en materia de medioambiente y mayores, la queja 23/6555, interpuesta por vecinos de Prado del Rey (Sierra de Cádiz), que eran personas de edad avanzada que habían visto cómo a raíz de la nueva política de gestión de residuos sólidos, la Administración había procedido a la **retirada de los contenedores**, de manera que debían sacar la basura a una hora determinada que es cuando pasa el servicio de recogida. Esta medida, en apariencia lógica, se tornó



un problema para ellos porque son en su mayoría personas dependientes, y a la hora en la que pasa el servicio municipal de recogida, ellos ya están solos y no pueden sacar a la calle los cubos de basura.

Tras aceptación de la reunión de mediación, se llegó al acuerdo de que el operario encargado de recoger los residuos subiría a las viviendas de estos dos edificios y que los vecinos que acrediten esta situación de dependencia, podrían dejar la basura en el descansillo para que el mencionado operario la retire.

...

2.3.3.2.2. Quejas relativas al eje de Planeta

...

En relación con los focos de molestias provocadas por **ruidos**, en lo que se refiere a la afectación a personas, ya se ha comentado más arriba. Pero merece destacarse que los temas más recurrentes que se han gestionado son los ya tradicionales relativos a **fiestas locales**, establecimientos de **hostelería** (bares, veladores, etc.) abiertos al público con licencia para la **reproducción de música** o no (resaltar las quejas 22/1448 y 23/2292) o espacios como teatros ([queja 23/1328](#)) y polideportivos (quejas 22/7852 y [23/3034](#)).

Igualmente destacable ha sido la queja 23/5818, en relación a las molestias generadas por el ruido provocado por una **discoteca**. Tras muchos años sin solución, el consistorio, gracias a la labor mediadora establece junto a los vecinos una hoja de ruta en cuanto a intentar paliar la situación.

En el mismo sentido, resaltar la queja 23/5900, en la que los vecinos plantean su queja en torno al ruido constante provocado por las actividades de un establecimiento hotelero que utiliza sus zonas exteriores, sin respetar horarios.

Desde el área de mediación del Defensor, se suele afrontar la intervención en estos escenarios desde la convicción de ser una problemática sobre la que podemos contribuir más a su transformación para una mejora y/o minimizar sus efectos, conscientes de la dificultad de concluir con una solución o resolución inmediata.

A la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz acude una ciudadanía dañada y desgastada por las consecuencias de las molestias que provoca un ruido constante, y su pretensión prioritaria se dirige al cierre del local responsable, o bien al cambio de ubicación. Ello es así, por cuanto ven que su reclamación no es atendida, o desconocen qué tipo de intervención ha podido llevar a cabo ya el Ayuntamiento correspondiente frente a "su" problema.

Por tanto, se debe destacar que es un aspecto común a todas estas quejas, el silencio de la administración ante sus demandas, o la insuficiencia de la respuesta administrativa informando de la apertura de expedientes sancionadores y la persistencia del problema a pesar de ello. La vía de gestión con un enfoque exclusivamente administrativo parece no poner fin al problema, resultando la gestión complementaria de un espacio de mediación idónea a efectos de minimizar los efectos perjudiciales para la población y para su relación con sus representantes públicos.

Al igual que referíamos con anterioridad, estos casos resultan ser un escenario de gestión medidora que requiere la **cooperación de distintas áreas municipales**, incluso la cooperación ciudadana. Por ese motivo, en todas estas mediaciones se incorpora el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, incluso a veces la importancia de establecer una periodicidad de reunirse ambas partes, en sesiones lideradas por el área municipal competente o por los distritos correspondientes en las capitales de provincias donde cuentan con dicha estructura.

En este sentido, nos hacemos eco de las palabras de un ingeniero técnico industrial municipal tras la experiencia de su participación en la mediación: "Adjunto formulario en referencia a la mediación que tuvimos en lunes 20 de noviembre en Nerja, comentarte que me pareció una gran idea y una forma diferente de afrontar el problema, los comentarios de los presentes han sido muy valiosos para conocer aspectos que desconocíamos por lo que tomé nota e intentaremos solucionar, gracias por todo".

Se consideran situaciones complejas, además, aquellas que nos plantean quejas ciudadanas relativas a la **contaminación acústica** que proviene de la emisión de música, y de las concentraciones en exceso de personas que permanecen en la calle, fuera de los locales, hasta altas horas de la madrugada, y que perturban de forma constante el derecho de los vecinos al descanso nocturno, amén de poner en riesgo la accesibilidad y la seguridad. Suelen ser zonas declaradas



como Zona Acústicamente Saturada (ZAS), o están en vía de ser declaradas como tal. Destacándose intervenciones en Sevilla, Málaga, Nerja y Jerez. En algunas de las cuales ha formado parte de los compromisos adquiridos en mediación, el efectuar dicha declaración (ver las quejas [22/3414](#), [23/6906](#), [23/7760](#) o la [23/8132](#)).

Tienen en común que los Ayuntamientos podían acreditar la ejecución de expedientes sancionadores, pero existe un hartazgo de la ciudadanía que requiere el auxilio de la policía local, que resulta infructuosa. A veces, incluso los vecinos empatizan con la dificultad para desalojar que tiene la policía para afrontar tal cantidad de personas.

La experiencia acumulada con las mediaciones efectuadas hasta la fecha en esta materia, nos impulsa a plantear la relevancia que dispensa el enfoque mediador de estas quejas, siendo altamente eficaz y que permiten transformar poco a poco la situación y minimizar sus efectos. Si bien una mediación no procura siempre una solución o resolución inmediata, sí genera una cooperación entre las personas afectadas y su administración, compartiendo información que con otras metodologías es difícil que se plantee por la falta de inmediatez y confianza, que solo genera un espacio propio como es una mesa de diálogo directo y presencial.

Por ejemplo, surge la cooperación vecinal que informa y ayuda a concretar qué aspectos son los que más molestias producen, y la coordinación de las áreas municipales implicadas en la gestión (urbanismo, medio ambiente, seguridad, limpieza). En todas estas mediaciones se creó el compromiso de crear una comunicación directa con los vecinos, que resulta esencial para conocer el tipo de incidencia o molestia concreta, mejorar la relación y percepción de la ciudadanía de la labor pública de los consistorios. Y, por su parte, la dirección de los distritos municipales ha sido clave para liderar mesas de trabajo y para dar continuidad al abordaje de la cuestión, una vez adoptados acuerdos, hojas de ruta, etc. . Otra nota común es que todos estos asuntos son impulsados por asociaciones de vecinos o plataformas vecinales.

En otro orden de cosas, este año se ha incorporado una temática recurrente en distintos puntos de la geografía andaluza, concretamente en las provincias Huelva, Sevilla y Cádiz. Se trata de la problemática de ruido generada por la dotación de **espacios caninos en parques**, plazas o espacios cercanos a viviendas, y que en muchos casos no disponían de horario de uso, así como de barreras acústicas y medidas de seguridad.

En este contexto se requiere equilibrar la cobertura de la atención y protección animal, cuya población es elevada, con el derecho al descanso de los vecinos. Pero además implica cuestiones de seguridad y de salud pública en la medida que los espacios deben estar dotados de un programa de desinfección y limpieza. Destacan las quejas [23/1543](#), [23/2947](#), [23/3745](#), [23/5345](#), [23/4474](#), [23/8126](#) y [23/3577](#).

Los encuentros de mediación han permitido convocar a las diferentes áreas municipales implicadas, conocer por los vecinos las concretas cuestiones que observan como problemas, y a partir de ahí generar ideas y alternativas para minimizar los daños, y en algunos casos proceder al traslado del parque de esparcimiento canino, cuando a nivel técnico se ha estimado pertinente.

La ciudadanía nos ha dejado mensajes tras la intervención mediadora como el que sigue, *“En primer lugar, agradecerle todo lo realizado en mi caso del PIPICAN ubicado en Sevilla Este celebrado el día 12/09/23. Para nosotros fue una gran trabajo por su parte y la ayuda que nos prestaste tiene un valor enorme, ya que era una situación muy mala, gracias a usted y su labor, vemos que por fin podremos llegar a un final, que lo veíamos muy lejano y difícil”*.

...

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.6. Urbanismo y ordenación del territorio

Queja [21/5809](#)

► **Administración afectada:** Ayuntamiento de Escacena del Campo (Huelva).