

## SESION ORDINARIA DEL PLENO MUNICIPAL

28 de Marzo de 2022 a las 20:00 horas

### Salón de Plenos

Constituida la sesión de Pleno de la fecha referenciada, se procedió a debatir y votar los distintos asuntos incluidos en el Orden del día, siendo **aprobados por mayoría absoluta de los miembros que componen la Corporación Municipal**, los siguientes:

- Aprobación de la modificación de la superficie afectada en el expediente de expropiación de bienes para ampliación de anchura de vial en tramo de la calle mula de este municipio.
- Aprobación de la relación definitiva de bienes a expropiar por no adhesión de sus titulares a Junta de Compensación UA N° UZS AE-6 del PGMO.
- Aprobación del calendario y bases reguladoras de la Convocatoria para la admisión de alumnado en las escuelas infantiles municipales (0-3 años) curso 2022-2023.
- Aprobación de la adhesión al Convenio con el Ministerio del Interior en Materia de Seguridad Ciudadana.
- Aprobación de la desestimación del recurso de reposición contra el acuerdo de modificación temporal de la jornada de la Policía Local.
- Aprobación de la desestimación de las alegaciones a la aprobación inicial del Presupuesto Municipal.
- Aprobación de la desestimación parcial del recurso de reposición contra el acuerdo de pleno relativo a la modificación del contrato formalizado entre este Ayuntamiento e Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia, asumiendo la Gestión directa del cobro de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos.

En la actividad de control al equipo municipal se dio cuenta de:

- Relación de decretos de Alcaldía y de las distintas Concejalías.
- Dar cuenta del Decreto nº 662/2022 relativo a la adaptación de la prestación del servicio de conciliación de la vida laboral y familiar para la educación infantil de primer ciclo para el curso 2020-2021 como consecuencia de la mejora en la situación de las medidas necesarias adoptadas para combatir el Covid-19 en el Municipio.
- Dar cuenta de la liquidación del presupuesto 2021.
- Dar cuenta de las resoluciones de Alcaldía-Presidencia adoptadas contrarias a reparos formulados, omisión y anomalías en materia de ingresos.

En cuanto a las mociones de los grupos municipales, fueron presentadas 2, y votándose y aprobándose la urgencia de 1, siendo la misma la de siguiente tenor literal:

**MOCIÓN CONJUNTA DE TODOS LOS GRUPOS MUNICIPALES PARA PRESERVAR EL DERECHO DE TODOS LOS CIUDADANOS, ESPECIALMENTE DE NUESTROS MAYORES, A DISPONER DE SERVICIOS BANCARIOS DE MANERA ACCESIBLE.**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

La situación de crisis posterior al año 2008 ha supuesto que , desde esa fecha se hayan eliminado unas 20.000 oficinas bancarias y se hayan perdido 83.000 empleos de ese sector en España. Progresivamente, en la actualidad seguimos viendo cómo aumenta y cómo se hace más grave la incidencia de la carencia de estos servicios en la población. La eliminación de las oficinas bancarias afecta particularmente a las personas mayores y a aquellos ciudadanos que no tienen acceso a Internet o no se manejan lo suficientemente bien como para poder operar on-line. Esto provoca muchas restricciones a la hora de acceder a determinados servicios bancarios por una gran parte de la población y de la ciudadanía de Las Torres de Cotillas. Muchas de las entidades bancarias, lo que hacen es desviar a sus canales on-line para la realización de algunas operaciones, cuando según el INE sólo el 23% de los mayores de 74 años utiliza Internet y, en la mayoría de los casos, sólo para ver prensa o comunicarse con familiares o amigos, lo que supone que la realización de operaciones bancarias con hasta triple verificación es algo inaccesible para este colectivo. A su vez los bancos y cajas han ido poniendo cada vez más restricciones y condicionantes, especialmente para las operaciones que se realizan en sus sucursales. De esta manera los usuarios se encuentran en situaciones como:-Limitación de acceso al dinero efectivo, bien porque los derivan a los cajeros o porque ponen mínimos muy altos para ofrecerlo en ventanilla.-Limitación de las operaciones que se realizan en ventanilla.-Imposibilidad de realizar pagos sin ser clientes.-Restricción de los horarios de atención en ventanilla.

-Sustitución de operadores telefónicos por contestadores telefónicos.-Imposición de aplicaciones móviles para poder operar con el teléfono móvil.-Eliminación de libretas de ahorro o cobrar comisiones a sus usuarios, etc. El Gobierno de España está trabajando desde el inicio de la legislatura para garantizar la atención personalizada de la personas mayores por parte de las entidades financieras. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ha acogido la firma de un acuerdo de las asociaciones de la banca que incluye nuevas medidas para garantizar la atención personalizada de los ciudadanos, especialmente para las personas de mayor edad. Con este acuerdo se actualiza el apartado “medidas de fomento de la inclusión financiera” del protocolo firmado ya en el mes de julio. Algunas de las medidas más destacadas son:

1. Atención presencial en oficina, Incluye diversas fórmulas:-Ampliación de los horarios de atención presencial a los clientes, que abarque como mínimo de 9.00 a 14.00 horas para servicios de caja. Compromiso de que, al menos, haya una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones.-Prioridad a la atención comercial de los mayores de 65 años y personas con discapacidad en casos de alta afluencia de público en oficinas.-Realización de formación específica obligatoria al personal de red comercial en las necesidades de este colectivo.-Seguimiento y adecuación de las medidas puestas en marcha para la atención al colectivo de clientes senior, identificando sus necesidades y transmitiendo los mensajes con un lenguaje sencillo y adaptado.

2. Atención telefónica preferente sin coste adicional a través de un interlocutor personal para los clientes mayores o con discapacidad. Horario de atención telefónica mínimo entre las 9.00 h. y las 18.00 h., para los clientes a los que se les presten servicios sin oficina.

3. Cajeros, Apps y webs que garanticen la accesibilidad y sencillez de los canales en función de su uso, ofreciendo versiones con lenguaje y vista simplificados.

4. Refuerzo de la educación financiera, digital y prevención de fraudes a este colectivo de clientes.

#### PROPUESTA DE ACUERDO

Por todo ello, el grupo municipal del PSOE y Cs presenta, para su aprobación, si procede la siguiente propuesta de acuerdo:

PRIMERO: Instar a las entidades bancarias y sus asociaciones a adoptar las medidas acordadas e informar de la efectividad de las mismas.

SEGUNDO: Instar al Banco de España a que supervise que todas estas medidas se están llevando a cabo por las entidades bancarias.

TERCERO: Instar al Defensor del Pueblo para que promueva cuantas acciones sean necesarias para que se preserve el derecho de todos los ciudadanos, especialmente de nuestros mayores y de aquellas personas que, o bien no tienen acceso a Internet, o bien no lo manejan con eficacia, a que puedan disponer de servicios bancarios de manera accesible para ello.

Las Torres de Cotillas, septiembre de 2022.

**CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA,  
RELACIONES INSTITUCIONALES Y RÉGIMEN INTERIOR**