



1.6.2.10 Bienestar Social: Servicios Sociales y Dependencia

1.6.2.10.1 Servicios Sociales

Como cada año venimos reiterando en nuestros sucesivos Informe Anuales que de las quejas presentadas en materia de Servicios Sociales vemos como se desprende que **la pobreza, y las circunstancias de carencia de empleo y de extrema precariedad económica, sitúa a las personas en una posición de mayor vulnerabilidad**, de mayor riesgo de exclusión social y si esas personas **son además del sexo femenino**, que además pertenecen a colectivos más necesitados de protección, como las **familias monoparentales, mujeres mayores o con alguna discapacidad, los factores de riesgo de exclusión social aumentan** sobre manera, toda vez que todos ellos, en combinación, dificultan las condiciones de vida de estas personas y familias.

Así, la presentación de quejas ante esta Defensoría, en el Área de Servicios Sociales, de mujeres con hijos e hijas a su cargo, mujeres solas con cargas familiares, en algunos casos víctimas de violencia de género que relatan las circunstancias de pobreza y de carencia de recursos verdaderamente dramáticas en las que se encuentran y que demandan la asistencia de esta Institución para, cuanto menos, poder resolver las necesidades más inmediatas que se les presentan en materia de vivienda, de empleo, de alimentación, o para acceder a alguna prestación económica de carácter periódico en materia social, ha seguido siendo una constante en el ejercicio 2016, siendo una particularidad de este año, una denuncia común contra el sistema de servicios sociales de Andalucía, por cuanto que en muchas de esas quejas se nos traslada que tratándose de familias precisadas y necesitadas de ayudas sociales, tras haberlas solicitado, o no las han obtenido o han sido muy escasas en relación a las necesidades padecidas (queja 16/4085, **queja 15/5648**, **queja 16/0116**, queja 16/2974 y queja 16/1339).

En honor a la verdad, tras su tramitación, normalmente ante el Ayuntamiento de la localidad de residencia de las interesadas, la mayoría de estas quejas se cierran por haber aceptado la Administración las pretensiones planteadas o por encontrarse las mismas en vías de solución. En otras ocasiones, por no observarse irregularidad en la actuación municipal.

En este sentido, los Servicios Sociales Comunitarios suelen informarnos de las ayudas económicas de emergencia que conceden, dentro de sus limitaciones presupuestarias, que normalmente van destinadas al pago del alquiler y suministros básicos de luz y agua, asimismo nos dan cuenta de las diversas intervenciones derivando a entidades y organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, esencialmente para ayuda de alimentos.

Por otra parte, si al cúmulo de circunstancias sociales y económicas adversas se añaden otros factores como es padecer una **discapacidad** la persona promotora o algún miembro de su unidad familiar, ello provoca una situación de una mayor desigualdad. Así, en la queja 16/5074, su promotora nos decía que tenía reconocida un grado del 46% de discapacidad y que sus ingresos se limitaban a 265 euros de una pensión compensatoria que le pasaba su ex marido por lo que el día 14 de abril de 2016 solicitó en la Delegación Territorial unos audífonos, ya que los que actualmente tenía eran los de su madre fallecida que no le encajaban muy bien. Finalmente pedía nuestra ayuda para que se le concedieran. Sin embargo la queja no pudo ser admitida a trámite, pues a la vista de la documentación aportada vimos que se trataba de una Orden de convocatoria de ayudas individuales para personas con discapacidad, en la que la interesada no había alcanzado la puntuación mínima exigida, tras la baremación de sus circunstancias, de 50 puntos para poder acceder a la ayuda solicitada.

Finalmente, no podemos sino referirnos a una de las prestaciones económicas periódicas, si bien por tiempo limitado de seis meses, disponibles en Andalucía que se conceden a las familias Andaluzas de muy escasos recursos económicos, concebida como uno de los medios para erradicar la marginación y la desigualdad en Andalucía. Nos referimos al comúnmente denominado **salario social o Ingreso Mínimo de solidaridad**, regulado por el Decreto 2/1999, de 12 de Enero.



Pues bien, en el año 2016, hemos ultimado la queja de oficio que veníamos tramitando desde finales del año 2015, **queja 14/1285**, en la que hemos llevado a cabo el seguimiento continuado de la gestión del Programa de Solidaridad, poniendo de manifiesto las disfuncionalidades que se producen en su tramitación, esencialmente relacionadas con las extraordinarias dilaciones en su reconocimiento y pago, siendo un alto porcentaje de las quejas de esta materia en este año, presentadas por el sexo femenino.

En las conclusiones finales de esta queja, que también forman parte de un Informe Especial que hemos presentado al Parlamento de Andalucía en Diciembre de 2016, sobre los 25 años de Programa de Solidaridad en las actuaciones del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos analizado las problemáticas concretas que se da en la gestión del programa que inciden en las mujeres solicitantes, titulares de unidades familiares con hijos e hijas a cargo y cómo muchas de las situaciones en las que se encuentran inciden en mayor o menor medida para poder acceder al mismo.

Así, **se plantea la problemática de las familias monoparentales** que, como sabemos, en su gran mayoría están constituidas por mujeres, en el caso de las custodias compartidas establecidas en los convenios o sentencias de separación o divorcio, pues la cuestión es con cual de los progenitores se incluyen los hijos como miembros de la unidad familiar. Otra cuestión es la de las personas con hijos menores a su cargo que no tienen regulada la guardia y custodia de los mismos, normalmente en los casos de separaciones de hecho. A ello se une todo la problemática que generan estas situaciones, en cuanto a la consideración y valoración de las pensiones de alimentos por parte del progenitor no custodio como ingresos de estas unidades familiares, especialmente en los casos en los que no se abonan materialmente pero sí están previstas en los convenios de separación o divorcio.

Por otra parte, los datos que arrojan la gestión de este Programa publicados en la página web de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, vamos a reseñarlos desde un claro matiz de género, pues ponen de manifiesto la especial sensibilidad de las mujeres en lo que atañe a ser las promotoras de la búsqueda de ingresos económicos mínimos de subsistencia para sus unidades familiares, como es el Ingreso Mínimo de Solidaridad o Salario Social.

Vemos en las mencionadas estadísticas que en el año 2015, un 33,89% el Programa de Solidaridad fue concedido a hombres como persona titular de la unidad familiar beneficiaria, y el 66,11% correspondía a mujeres como personas titulares de la unidad familiar beneficiaria, de lo que se deriva el alto grado de feminización de las personas beneficiarias del Programa, lo que no quiere decir que solo se trate de familias monoparentales cuyas titulares sean mujeres solas con cargas familiares, pues no tenemos datos oficiales al respecto, sino, como decíamos que son las mujeres las que solicitan el Programa, apareciendo por tanto como titulares de sus correspondientes familias.

Por lo que respecta a la banda de edad, el mayor porcentaje de mujeres titulares de las unidades familiares beneficiarias lo tenemos en el segmento de 33 a 44 años y en el caso de los hombres titulares, el segmento de edad con mayor porcentaje de hombres titulares de unidades familiares beneficiarias era el de 45 a 54 años.

1.6.2.10.2 Dependencia

El sector de los servicios que se prestan en el Sistema de la Dependencia (ayuda a domicilio fundamentalmente), se compone asimismo fundamentalmente de personal femenino, como en otras ocasiones hemos destacado en nuestras memorias anuales. De tal modo que cualquier coyuntura que afecte al Sistema, recae principalmente sobre las mujeres que sirven a su desenvolvimiento (reducciones en el empleo, impagos salariales, condiciones laborales, etc.).

Pues bien, en relación a esta cuestión en el año 2016, hemos tramitado una queja relacionada con las dudas creadas con la necesidad de **acreditación de las competencias del personal que trabaja en el sector de la Dependencia**, como decíamos en su mayoría mujeres, queja 16/6151, en la que su promotora nos decía lo siguiente: *"Estoy trabajando en el sector de La Ley De La Dependencia, contratada por el Ayuntamiento que es el que se encarga de la Ayuda a Domicilio y Ley Dependencia. Como sabrás con las nuevas leyes es necesario tener la tarjeta de profesionalidad. Yo en mi caso llevo trabajando con mi Usuario que es síndrome de Down,*



hace 7 años y no tengo la tarjeta. Todos los años he echado la convocatoria y no he sido seleccionada, este año todavía no ha salido la lista con las que han obtenido la tarjeta. Yo sé que la única forma de obtenerla es a través de las convocatorias u obteniendo un título estudiando. Mi pregunta es la siguiente, si yo tengo algunos de los requisitos que piden, ¿me pueden echar de mi puesto de trabajo?. Somos muchas las que no tenemos la tarjeta y en algunas casas el único sueldo que entra es el de nuestro trabajo. Así que para el próximo año quien no la tenga va a la calle, y creo que no es justo que después de tantos años tengamos que dejar nuestro puesto de trabajo. Yo comprendo a las leyes, otra cosa es que esté de acuerdo. Deberían de pedirle a las personas que contraten nueva aplicarles la ley, y dejar a las que estamos trabajando por el simple echo de tener mas experiencia laboral”.

Como quiera que concluía su escrito, tan solo solicitando consejo, le dijimos que la acreditación de las competencias de los y las profesionales del sector de la Atención Sociosanitaria a personas dependientes, los trabajadores y trabajadoras deberán contar o bien con el título de formación profesional correspondiente, o bien obtener el certificado de profesionalidad que corresponda, ello conforme a la Resolución de 28 de julio de 2015, conjunta de la Dirección-Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y de la Secretaría General de Servicios Sociales, por la que se establecen medidas en materia de acreditación de la cualificación profesional del personal de atención directa en instituciones sociales y en el domicilio <http://www.juntadeandalucia.es/boja/2015/153/5>.

Estos requisitos alternativos son exigibles para las nuevas contrataciones que se produzcan a partir del 1 de enero de 2016 y para personas en activo (en categorías de Gerocultor/a; Cuidador/a mayores, Asistente personal a personas en situación de gran dependencia), desde el 31 de diciembre de 2017.

Para personas que estén cursando la formación requerida o participando en un procedimiento de acreditación de la experiencia laboral, la fecha máxima será la de 31 de diciembre de 2017, o bien, en su caso, cuando finalice el curso o procedimiento en el que estén inscritas.

Existe asimismo una vía de habilitación excepcional para personas mayores de 55 años, cumplidos a fecha de 31 de diciembre de 2015, que precisa acreditar una experiencia previa de al menos tres años con un mínimo de 2.000 horas trabajadas en las categorías profesionales anteriormente referidas, en los últimos 10 años.

El procedimiento está orientado a legitimar formalmente a todas las personas que presten sus servicios en el sector y a incrementar sus posibilidades laborales y de movilidad. En cualquier caso, aunque obtener el certificado de profesionalidad es obligatorio, no dudábamos de que a través de las diversas convocatorias que se produzcan, conseguiría la acreditación precisaba.

1.6.2.10.3 Violencia de Género

1.6.2.10.3.1 Protección legal y jurídica a las víctimas

En esta memoria anual 2016 y como lo venimos haciendo desde hace años, hay que hacer un balance de lo que ha supuesto la de violencia extrema que ejercen algunos hombres sobre las que eran o habían sido sus parejas sentimentales. **Por primera vez, en los últimos diez años, es la cifra más baja de asesinatos de mujeres por esta causa, 44 frente a las 56 de 2015. Asimismo, ha bajado también el número de niños y niñas menores de edad que se han quedado huérfanos de sus madres, ascendiendo a 26, frente a los 51 del año 2015.**

Por otra parte, **hemos de congratularnos de que en Andalucía, que venía ocupando el deshonroso primer puesto de víctimas mortales por violencia de género en los últimos años, el número de ellas ha descendido muy notablemente a 3, cuando en 2015, fueron 13, aunque a final de año había 3 casos más en investigación que de corroborarse que se trataron de muertes por violencia de género, el número de víctimas mortales en Andalucía subiría a 6, con lo que se pondría a la altura de otras Comunidades con la misma cifra, como Castilla y León, Baleares o Comunidad Valenciana.**

De las 44 víctimas, el 56,8% eran españolas y el 19,00%, extranjeras. Se da la circunstancia de que a pesar de que los datos totales este año son mejores, no lo son desglosados, ya que en 2016, el número de mujeres



que han muerto que habían denunciado su situación, que habían solicitado y tenían concedidas órdenes de protección es sensiblemente mayor. Así, 13 habían denunciado su situación de violencia y en 3 casos la denuncia la habían presentado otras personas y en 3 casos se renunció a la continuación del proceso por la víctima; 11 habían solicitado medidas de protección y 11 la obtuvieron y solamente 6 tenían en el momento de los hechos medidas de protección en vigor. En tres casos se produjo el quebrantamiento de la medida de protección con consentimiento de la víctima y en otros 3 sin consentimiento de la misma.

En cuanto a la edad, la banda de edad en la que se produjeron más muertes fue la de los 31 a 50 años, seguida de los 21 a 30 y de los 51 a los 64. El 68,2% convivía con su agresor y el 31,8% no convivía. El 50,00% de las mujeres fue asesinada estando en una relación de pareja y en el 50,00% se trababa de expareja o en fase de ruptura.

Por lo que se refiere a los agresores, 29 eran de nacionalidad española, el 65,09%, y 15 extranjera, 34,10%. La mayoría con edades comprendidas entre los 31 y 50, y 51-64; 9 consumaron el suicidio después de la agresión y 7 lo intentaron.

Como venimos efectuando desde hace ya varios años, esta Defensoría ha seguido incoando queja de oficio cada vez que hemos tenido conocimiento de la muerte de una mujer a causa de la violencia de género y ello como Institución encargada de la defensa de los derechos fundamentales, entre otros de los consagrados en los artículos 10 y 15 de la Constitución Española, cuando la presunta violación de los mismos afecten a las mujeres y teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, según el cual las mujeres tienen derecho a una protección integral contra la violencia de género, que incluirá medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas.

De las investigaciones de oficio llevadas a cabo por esta Defensoría, todas ellas aún en marcha, en dos de los casos, las víctimas habían interpuesto denuncia previa, y los organismos públicos con competencia en la materia, especialmente los más cercanos a la ciudadanía, como son los Servicios Sociales Comunitarios, Centros Municipales de Información a la Mujer, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado etc. tenían noticias de que había una posible situación de maltrato.

Esta realidad concuerda con la tendencia que se ha dado en 2016, y es que a pesar de que la proporción del número de denuncias y de órdenes de protección, en relación al número de fallecidas, este año es significativamente mayor a otros anteriores, lo cierto es que, a pesar de ello, sus maltratadores lograron su objetivo, por lo que, a nuestro juicio, algo está fallando en el sistema.

Se corrobora, por otra parte, lo que desde hace años venimos insistiendo, la gran importancia que tiene la adecuada valoración del riesgo, con la finalidad de adoptar y reforzar las acciones de protección necesarias encaminadas a impedir que hechos de esta brutal naturaleza puedan repetirse, a lo que se une la necesaria colaboración y mayor y mejor coordinación de todos los agentes implicados en la protección integral de las mujeres, niños y niñas contra la violencia de género, entre las que incluirán medidas preventivas, medidas asistenciales y ayudas públicas.

1.10 SALUD

1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.4 Atención sanitaria de urgencias

1.10.2.4.2 Urgencias Hospitalarias

En el informe de 2015 dimos conocimiento de la iniciación de un expediente de queja de oficio (queja 15/4983) para investigar la implantación en todos los centros hospitalarios que cuentan con servicios de urgencia, del **protocolo de atención en las Urgencias a las personas en situación de riesgo social**, a