



integración social -antiguos monitores de educación especial-, profesionales que juegan un papel fundamental en esa inclusión escolar. Sin embargo, las reclamaciones ponen de manifiesto la inexistencia de estos profesionales en determinados centros, o cuando existen, no siempre son contratados a jornada completa, lo que ocasiona evidentes perjuicios al alumnado y distorsiones en el desarrollo de la dinámica del centro escolar.

Por otro lado, los alumnos con graves patologías físicas encuentran serias dificultades para poder asistir al centro educativo. Es el caso del alumnado con ventilación mecánica, el cual precisa de unos cuidados y atenciones sanitarios que no pueden ser proporcionados por el personal docente ni por el personal técnico de integración social. Para la debida inclusión de estos alumnos y alumnas es necesario una coordinación entre la Administración educativa, sanitaria y las familias. Para poner en práctica esta coordinación, desde la Defensoría se han realizado labores de mediación (queja 16/0662 y queja 16/0664).

El alumnado con altas capacidades intelectuales presenta unas características diferenciales asociadas a sus capacidades personales, su ritmo y profundidad del aprendizaje, su motivación y grado de compromiso con sus tareas, sus intereses o su creatividad. De este modo, las recomendaciones que los expertos realizan para estos alumnos y alumnas van dirigidas siempre hacia una atención educativa en el marco ordinario, orientada a la estimulación de su desarrollo cognitivo, y a un desarrollo equilibrado de sus capacidades emocionales y sociales. Ahora bien, a juicio de esta Institución, el hecho de que este tipo de alumnado deba realizar su proceso educativo en un proceso de normalización conforme a los principios y proclamas señalados anteriormente, no significa que el mismo no requiera de una respuesta diferencial y específica de aquella que se ofrece al resto de los alumnos para alcanzar el éxito escolar.

Teniendo en cuenta lo anterior, hemos demandado de la Administración educativa que se permita hacer uso de la **reserva de plaza para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo al alumnado con altas capacidades intelectuales**, siempre que los recursos o programas de que dispongan esos centros educativos hayan sido recomendados por los profesionales de los Equipos de Orientación Educativa o por los Departamentos de Orientación Educativa. Esta recomendación ha sido aceptada por la Consejería de Educación (**queja 15/1549**).

Son escasos los **parques infantiles adaptados para niños con discapacidad**, y en aquellos en los que si cuentan con atracciones lúdicas para estos menores, se pueden llegar a producir incidentes si las mismas no son utilizadas debidamente. Por ello es necesario que estos recintos dispongan de información gráfica que ilustre sobre sus condiciones de utilización, en especial sobre su habilitación para el uso de niños con silla de ruedas. Una información que permitirá a las personas adultas responsables de los menores sobre los cuidados y prevenciones que habrán de adoptar al hacer un uso responsable de las atracciones habilitadas para su disfrute (**queja 16/0356**).

También hemos recibido una queja denunciando que **su discapacidad ha impedido a una menor participar en un campamento de verano** organizado por un Ayuntamiento al no disponer de personal que pudiera ayudarla. En el momento de su inscripción en la actividad, los padres fueron informados de que era difícil su ingreso porque al tener la niña una discapacidad tendrían que contratar a una monitora especial. Esta argumentación ha sido negada por los responsables de la corporación municipal que señalan que todos los menores con alguna diversidad funcional son atendidos expresamente por una persona responsable (queja 16/6252).

## 1.3.2.3 Personas Mayores

### 1.3.2.3.1 Personas mayores en Andalucía

La mayoría de las quejas presentadas por estas personas ante el Defensor del Pueblo Andaluz en el ámbito de la atención social hacen referencia a diversos problemas relacionados con el Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, puesto que se trata del grupo de edad más afectado por situaciones de dependencia. De hecho, **un 55% de los beneficiarios de la Ley de Dependencia tienen 80 o más años** y casi siete de cada diez, son mujeres. Entre los 65 y 79 años está el 18%, y el resto, un 27% son más jóvenes. Nos remitimos al correspondiente epígrafe de este Capítulo, a fin de no reiterar lo allí expuesto.



No obstante, a lo largo del ejercicio 2016 se han recibido quejas y hemos iniciado investigaciones de oficio que aluden a otras cuestiones distintas de la dependencia que atañen a las personas más mayores de nuestra sociedad, que desarrollamos a continuación.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la Encuesta Continua de Hogares, elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, en el año 2015 existían en toda Andalucía 297.300 hogares unipersonales, formados por una sola persona mayor de 65 años.

Destaca la importante feminización de estos hogares unipersonales, pues se trata de mujeres en casi el 75% de los casos (220.400 mujeres), siendo necesario resaltar el importante número de viudas (179.500). También es significativo, en el caso de los hombres mayores que viven solos (76.900), el peso relativo de los viudos (35.600). En cualquier caso se trata de datos coherentes con la estructura demográfica y social de Andalucía, donde la esperanza de vida de las mujeres es mayor y donde ha predominado el matrimonio como modelo de relación familiar.

Desde la perspectiva de los ingresos, hay que considerar que en Andalucía la cuantía media de la pensión de jubilación asciende a 935,06 euros; mientras que la cuantía media de las pensiones de viudedad asciende a 598,89 euros. Si bien estos datos requieren ser filtrados y puestos en relación con diversas variantes, como el patrimonio acumulado, las rentas de patrimonio o de capital disponibles, los apoyos familiares e incluso los servicios públicos a que se tiene acceso, lo cierto es que con carácter general puede afirmarse la existencia de un importante número de hogares en los que vive una mujer sola y con ingresos inferiores a los 600€ al mes.

En Andalucía existe en la actualidad una extensa red de servicios sociales, compuesta por los servicios sociales comunitarios y los servicios sociales especializados, al mismo tiempo la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha supuesto un hito muy importante en el desarrollo del sistema de servicios sociales, al configurar por primera vez un derecho subjetivo, con alcance en todo el Estado.

Junto al sistema de servicios sociales, es necesario destacar la pervivencia de importantes redes de apoyo, familiares y vecinales, que preexistían a los servicios sociales públicos y que tienen gran relevancia para las personas mayores que viven solas, especialmente en aquellos núcleos de población en los que, por su pequeño tamaño, existe una especie de "individualización" de la población, de tal manera que se presta un apoyo constante y solidario a estas personas para el mantenimiento de su autonomía. Además, la red de apoyo hace que las posibles circunstancias adversas que enfrenta una persona mayor sean rápidamente detectadas y atendidas por el colectivo familiar y/o vecinal.

Por otro lado, las organizaciones del tercer sector, algunas veces a caballo entre los apoyos informales y el sistema de servicios sociales y otras veces plenamente integradas en el sistema de servicios sociales, prestan también un destacado apoyo a las personas mayores que viven solas.

Sin embargo, en Andalucía hay personas mayores que residen solas y que no han tenido contacto con los Servicios Sociales, y que además no disponen de redes de apoyo familiar/vecinal o disponían de éstas pero se han deteriorado, por lo que puede darse la circunstancia de que se encuentran aisladas dentro de su propio entorno habitual. En algunos casos incluso se llega a situaciones dramáticas, como el fallecimiento en el hogar de una persona mayor que no es detectado hasta que ha transcurrido el tiempo suficiente para la descomposición del cadáver.

El Plan Internacional de Acción para el Envejecimiento, adoptado por Naciones Unidas en Madrid, en 2002, es consciente de la mayor vulnerabilidad a la pobreza de las mujeres mayores que viven solas, enfatizando la necesidad de que en los planes de erradicación de la pobreza se tengan particularmente en cuenta la necesidad de las personas mayores que viven solas.

Este Plan define como tercera Orientación prioritaria la creación de un entorno propicio y favorable para las personas mayores, proponiendo como medida específica (105):



«Mejorar la calidad de la asistencia y el acceso a la asistencia comunitaria a largo plazo que se presta a las personas de edad que viven solas, a fin de prolongar su capacidad para vivir con independencia como posible alternativa a la hospitalización y al ingreso en residencias de ancianos».

La Constitución española, en su artículo 50 mandata a los poderes públicos a garantizar mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Es significativo además que este artículo señale que, con independencia de las obligaciones familiares, los poderes públicos «promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio».

En el ámbito andaluz, el artículo 19 del Estatuto de Autonomía reconoce el derecho de las personas mayores a recibir de los poderes públicos de Andalucía una protección y una atención integral para la promoción de su autonomía personal y del envejecimiento activo, que les permita una vida digna e independiente y su bienestar social e individual, así como a acceder a una atención gerontológica adecuada, en el ámbito sanitario, social y asistencial, y a percibir prestaciones en los términos que establezcan las leyes.

Por su parte la Ley 6/1999, de 7 de julio, de atención y protección a las personas mayores establece una serie de objetivos, muchos de los cuales inciden directamente en la situación de las personas mayores solas en Andalucía. Además, esta Ley conmina a las Administraciones Públicas para que investiguen las posibles denuncias de situaciones de desasistencia en que se pueda encontrar una persona mayor y adopten las medidas necesarias para su cese.

A la vista de estos antecedentes, en el ejercicio 2016 hemos incoado una queja de oficio que nos permitirá valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las **personas mayores que viven solas en el medio urbano**, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales, de ocio, etc. que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio (**queja 16/3279**).

En el momento en que se redacta este Informe nos encontramos aún recabando la información de las distintas Administraciones Públicas a las que nos hemos dirigido, por lo que daremos cuenta del resultado de esta queja en el informe correspondiente a 2017.

Por otro lado, destacamos la queja 15/3037, en la que se denunciaba una **posible situación de desprotección de una mujer mayor**. Sin embargo, pudimos constatar que la Fiscalía de Sevilla, Sección de protección de personas con discapacidad, había incoado diligencias y había intervenido, sobre la base de lo previsto en el artículo 239 del Código Civil, librando oficio a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, para que se buscara un recurso residencial adecuado.

La Delegación Territorial comunicó que se estaba ultimando el PIA de la afectada y una vez determinado el centro se tramitó el expediente de internamiento involuntario por el Juzgado de Familia competente, quedando adecuadamente atendida la persona en cuestión.

También estamos investigando otras dos quejas referentes a dos **personas mayores que residen solas en municipios** diferentes de la provincia de Sevilla (queja 16/1094 y queja 15/6132) y podrían no encontrarse en condiciones adecuadas de alimentación e higiene, desarrollando hábitos de vida disruptivos y dificultad de convivencia social.

En la primera de estas quejas, la única familiar del mayor reside en otro país. Tenemos constancia de que, a la vista de la situación, por los servicios sociales comunitarios se ha instado el procedimiento de incapacitación judicial, con la intención de que se proceda a un internamiento voluntario, si bien mientras se tramita el procedimiento no está recibiendo, según la reclamante, una asistencia adecuada por parte de dichos servicios sociales comunitarios.

En la otra queja (**queja 15/6132**), por el contrario, hemos podido constatar que por parte de los servicios sociales comunitarios se está realizando un seguimiento a la situación del mayor, ofreciéndole los recursos municipales disponibles de cara a paliar los problemas de salud que padece. Complementariamente a lo anterior, pudimos verificar que los profesionales que han intervenido con dicha persona no han considerado



necesario instar ante el juzgado competente su incapacitación, puesto que su estilo de vida y decisiones son adoptadas por él mismo de forma consciente y voluntaria, no observándose merma en la capacidad de autogobierno, por lo que hemos procedido al archivo de la queja.

### 1.3.2.3.2 Centros residenciales para personas mayores

En el informe correspondiente al ejercicio 2015 avanzamos que se había recibido una queja (queja 15/3798) referente a la **falta de aire acondicionado en las habitaciones de una Residencia para Personas Mayores en La Línea de la Concepción (Cádiz)**.

De la investigación desarrollada pudimos constatar que, en efecto, no existía disponibilidad de dichos aparatos, si bien la Administración titular del Centro, la Diputación Provincial de Cádiz, señalaba en su informe que la instalación de aire acondicionado en todas las habitaciones y salas comunes planteaba problemas estructurales y económicos que estaban siendo estudiados por los técnicos de Salud, Servicios Sociales y Patrimonio, así como que la instalación de aire acondicionado no es un requisito obligatorio, a tenor de lo dispuesto en la Orden de 5 de noviembre de 2007, de la Consejería, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía y que el centro sigue las recomendaciones que realiza el Servicio Andaluz de Salud (SAS) en las campañas de prevención del calor en verano.

Además se aludía a un proyecto de nueva Residencia, en el que se tendrían en cuenta las sugerencias del interesado sobre la climatización.

Sin embargo, a la vista de un segundo informe que solicitamos a la citada Diputación Provincial, constatamos que el proyecto de nueva residencia se encontraba en estado embrionario, no estando ni siquiera decidida la ubicación.

Con respecto a la obligatoriedad de disponer de aire acondicionado en las habitaciones, cabe señalar que la Orden de 5 de noviembre de 2007, de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento y los requisitos para la acreditación de los centros para personas mayores en situación de dependencia en Andalucía, en su ANEXO II, referente a las Condiciones materiales comunes a todos los centros, epígrafe I, Condiciones físicas y dotacionales, apartado 4, Instalaciones, en lo que respecta a climatización, señala:

«Los Centros dispondrán de elementos de climatización con medidas de seguridad suficientes, que deberán funcionar siempre que la temperatura ambiente lo requiera. Siendo recomendable la regulación térmica individualizada de las estancias de servicios generales y residenciales.

Los elementos de calefacción dispondrán de protectores para evitar quemaduras por contacto directo o prolongado, quedando expresamente prohibida la utilización de estufas de gas y de equipos autónomos de gas de cualquier índole».

Por tanto, a la vista de la regulación sobre condiciones materiales de los centros para personas mayores dependientes, la instalación de aire acondicionado no es obligatoria, si bien se recomienda la regulación térmica individualizada de las estancias de servicios generales y residenciales, es decir, de las habitaciones.



Esta realidad, unida a la incertidumbre sobre el proyecto de la nueva Residencia, motivó que remitiéramos una **Sugerencia** a la Diputación Provincial de Cádiz, para dotar en un plazo razonable a las estancias de servicios generales y residenciales de la Residencia para Personas Mayores de La Línea de la Concepción de instalación de climatización que permita la regulación térmica individualizada de las mismas. Esta Sugerencia está pendiente de respuesta al cierre de este Informe.

Otras quejas en este apartado dedicado a los **Centros Residenciales para Personas Mayores se refieren a supuestos tratos inadecuados a personas mayores** usuarias de los mismos.

En una de ellas el problema de fondo radicaba en una inadecuada adaptación de la usuaria al centro, con numerosos problemas de entendimiento y relación con las auxiliares responsables de sus cuidados. Esta queja se ha resuelto satisfactoriamente con la propuesta de traslado a otro centro residencial, que ha sido bien aceptada por la usuaria y sus familiares (**queja 16/5484**).

En la **queja 16/1532** se denuncia que en una Residencia de gestión privada la higiene es insuficiente y la higiene dental nula, se realizan insuficientes cambios de pañal sin lavado entre cambios y, además, una inadecuada hidratación de las personas usuarias. En este caso la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales realizó una inspección y levantó el correspondiente acta, si bien no se constataron la deficiencias denunciadas.

Por su parte, en la queja 16/0905 se denuncia la falta de respuesta de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla a una reclamación sobre la asistencia que recibe el padre de la interesada en un centro residencial de personas mayores, no habiéndose recibido respuesta de dicha Administración en el momento de redacción del informe.

En cuanto a los **traslados de Centro residencial**, destacamos una queja contra un Acuerdo de traslado forzoso de un residente.

En esta queja remitimos una **Recomendación** a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales (queja 16/4858) para que retrotraiga el expediente de traslado al momento de su incoación y se tramite el mismo de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 388/2010, de 19 de octubre y en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, ya que constatamos que no se había facilitado al afectado acceso al expediente ni se le confirió trámite de audiencia. Esta Recomendación no ha sido respondida en el momento de redacción de este informe.

Reseñamos finalmente por su relevancia, y pese a que aún no hemos recibido respuesta por parte de la Administración afectada, la queja presentada por una entidad asociativa (queja 16/1946), que nos indicaban que llevan trabajando durante muchos años para disponer de una Unidad de Estancia Diurna especializada en los **Enfermos de Alzheimer** con el objeto de cubrir las muchas necesidades de Enfermos y afectados por la Enfermedad.

Al parecer, en abril de 2014 el Ayuntamiento de Vélez-Málaga les ofreció la UED ubicada junto al antiguo Hospital de San Juan de Dios para que fuera gestionada por dicha entidad. Posteriormente, el Pleno del Ayuntamiento aprobó por la mayoría de la Corporación ceder la UED a la entidad promotora, supeditando esta cesión a una serie de informes técnicos y jurídicos y comprometiendo su elaboración en tiempo reducido.

No obstante lo anterior, transcurridos nueve meses, el centro totalmente terminado permanecía cerrado y desconocían si los informes se habían elaborado y el sentido de los mismos, por lo que se dirigieron al Defensor del Pueblo Andaluz.

### 1.3.2.3.3 Centros de Participación Activa de Personas Mayores

Los **Centros de Participación Activa** buscan el bienestar de las personas mayores, fomentando la convivencia, la integración, la participación, la solidaridad y la relación con el medio social. Son centros gratuitos, aunque algunas actividades están sujetas a participación económica del usuario. Están regulados en el Decreto 72/2012, de 20 de marzo.



Las personas asociadas a un Centro tienen, entre otros, el derecho a participar en los programas de promoción del envejecimiento activo que se desarrollen, a utilizar las instalaciones y servicios del centro, a formar parte de las Comisiones que se constituyan, a participar como elector o electora y elegible en los procesos de elección llevados a cabo en el centro y a asistir y tomar parte en la Asamblea General.

Estos centros tienen la peculiaridad de que en los mismos coexisten los órganos de participación y representación, que son la Asamblea General y la Junta de Participación y de Gobierno, con la Dirección del centro, que es nombrada en los centros de titularidad de la Junta de Andalucía, por la Consejería competente, siendo la persona titular de la Dirección del centro la responsable de su correcta organización y funcionamiento y, en particular, de la promoción y desarrollo de las actividades de envejecimiento activo programadas.

En el ejercicio 2016 hemos recibido diversas quejas de personas mayores usuarias de estos centros. El objeto de la queja es diferente en cada caso, por lo que no podemos establecer algún denominador común en todas ellas.

Así, en la queja 16/3260 se denuncian supuestas irregularidades en la elección de la Junta de Participación y de Gobierno de un Centro de Participación Activa de Mayores, en la queja 16/6541, la falta de respuesta a la reclamación por la deficiente organización de un viaje impulsado por un Centro de Participación Activa de Mayores, en la queja 16/6512, la sanción injusta impuesta al Presidente de un Centro de Participación Activa de Mayores y en la queja 16/6564, la prohibición de acceso a uno de estos centros.

Todas estas quejas se encuentran en trámite en el momento de redacción de este informe, por lo que las trataremos con más detalle en el próximo ejercicio.

Por otro lado, en la queja 16/2318, incoada a raíz de la suspensión de todas las actividades en el Centro de Participación Activa de Mayores de Almódovar del Río (Córdoba), debida a la falta de presupuesto y a que no se recibían partidas económicas para las actividades, constatamos que, si bien se habían reanudado las actividades, sin embargo los interesados no pudieron acceder al libro de quejas-reclamaciones, en el momento en que se les comunicó inicialmente la suspensión, pues éste se encontraba en un lugar al que no tenían acceso.

Tras la correspondiente investigación hemos podido constatar la insuficiente información acerca de la existencia de dicho libro y de su ubicación en el Centro de Participación activa, por lo que hemos remitido una Sugerencia a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba, para que se adopten las medidas adecuadas para que los usuarios y usuarias del centro de Participación Activa de Mayores de Almódovar del Río conozcan la existencia de las hojas de quejas y reclamaciones y el cauce adecuado para acceder a las mismas. Nos encontramos a la espera de respuesta a dicha sugerencia.

### 1.3.2.3.4 Transporte público

Debemos referirnos en este epígrafe a una queja a la que ya hicimos alusión en el informe del ejercicio 2015 (queja 15/5374).

La **Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco** en lo que respecta al transporte, bonifica a los titulares de la misma, en sus dos modalidades, con un 50 por ciento del precio del billete en aquellos viajes interurbanos que, teniendo origen y destino en Andalucía, se realicen en los transportes públicos regulares de viajeros por carretera, de uso general y permanente, que sean prestados por las empresas de transportes que hayan formalizado Convenio de Colaboración con la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

El promotor de la queja manifestaba su desacuerdo con el hecho de que la línea de transporte público de autobús entre Chauchina y Granada, tuviera diferente precio en función de cuál fuera la empresa concesionaria que realizaba el trayecto.

El interesado presentó una reclamación ante la Junta Arbitral de Transportes, que fue contestada por la Dirección Gerencia del Consorcio Metropolitano de Transportes de Granada, confirmando la efectiva duplicidad de precios que se cobra en el mismo trayecto a las personas jubiladas usuarias de la tarjeta "andalucíasesentaycinco".



En la respuesta a la referida reclamación se señalaba que la diferencia en la tarifa se debe a que el descuento no se aplica sobre la tarifa del Consorcio, sino sobre la tarifa kilométrica que tenga cada concesión, y se especificaba que la empresa Ureña e Hijos es titular de la concesión VJA-155 y la empresa Nex Continental Holdings es titular de la concesión VJA-194, obedeciendo la diferencia tarifaria a que ambas realizan un recorrido con igual origen y destino, pero transcurren por itinerarios diferentes. Finalmente señalaba que una de las concesiones estaba ya caducada y en prórroga y la otra próxima a su vencimiento, por lo que se solucionarían esas diferencias en el proceso de renovación de las concesiones.

Esta Institución acordó admitir la queja a trámite y solicitó al Consorcio Metropolitano de Transportes de Granada la emisión de un informe referido, entre otras cuestiones a la fecha prevista para la licitación de las referidas concesiones y la fecha prevista para que el nuevo sistema tarifario, que excluyera las diferencias que denunciaba el interesado, se hiciera efectivo, y que igualmente se valorara la posibilidad de introducir un sistema corrector transitorio que eliminase las referidas diferencias hasta tanto se produjera la anunciada renovación de las concesiones.

El Consorcio Metropolitano de Transportes de Granada nos contestó indicando que la tarjeta Andalucía Junta 65 establece descuentos para sus usuarios que solo se pueden aplicar sobre la tarifa kilométrica establecida para cada concesión, pues la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales mantiene convenios bilaterales con las empresas operadoras de transporte público y es la Consejería la que directamente realiza las liquidaciones con las distintas empresas.

Señalaba también que cuando un usuario utiliza la tarjeta del Consorcio de Transportes para viajar de Chauchina a Granada o viceversa, se le aplica la misma tarifa zonal, con independencia de la empresa que realice el recorrido, pero cuando el usuario utiliza la tarjeta Andalucía Junta 65 se aplica el descuento sobre la tarifa kilométrica, resultando precios dispares en función de la empresa con la que se realice el recorrido.

Con posterioridad nos hemos dirigido tanto a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia como a la Dirección General de Movilidad, reiterando ambos organismos la idea de la dualidad de regímenes tarifarios, señalándose que los Convenios de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales con los actuales prestatarios de los servicios públicos de transporte regular de viajeros de uso general por carretera no contemplan la diversidad de estos dos regímenes, pasando a aplicar la bonificación exclusivamente sobre la tarifa partícipe empresa.

En definitiva, tras la investigación de la queja hemos constatado que a diario se viene produciendo la paradójica situación, como describía el interesado en esta queja, de que resulten dos tarifas distintas para un mismo recorrido de autobús, por motivos que se escapan al consumidor final y que no parecen guardar relación con la calidad del servicio o las prestaciones extraordinarias de un transporte frente a otro sino que se debe a una estructura de gestión administrativa, plena de sentido para dotar de operatividad al servicio pero, como señalábamos, difícil de entender para el administrado, y en particular para aquel viajero que debido a su condición de ser una persona mayor de 65 años disfruta de un determinado descuento solo en algunos de los servicios que se prestan a diario.

Por este motivo hemos dirigido una **Sugerencia** tanto a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia como al Consorcio Metropolitano de Transportes de Granada, para que valoren la cuestión planteada de forma conjunta, con el objetivo de conseguir que los desplazamientos entre Chauchina y Granada o viceversa que realicen las personas mayores titulares de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco tenga la **misma tarifa bonificada con independencia de la empresa transportista que preste el servicio**. Nos encontramos a la espera de respuesta a dicha Sugerencia.

## 1.3.2.4 Servicios Sociales

### 1.3.2.4.1 Personas sin hogar

Especialmente relevante en este ejercicio es la queja, iniciada en 2015, en la que se aludía a la situación vivida por una **persona sin hogar**, que no solo sufrió una brutal agresión mientras pernoctaba en el porche de