



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



un cajero automático de una entidad bancaria, sino que además recibió una atención médica inadecuada en el servicio de urgencias del Hospital Virgen Macarena de Sevilla y tampoco consiguió, una vez dado de alta en el hospital, una plaza en un centro de atención social en el municipio de Sevilla ([queja 15/4151](#)).

De la investigación de la queja se ha concluido que según el criterio del Jefe de Servicio, la intervención médica fue adecuada, criterio éste que no podemos contradecir por no disponer de los conocimientos técnicos adecuados, para valorar si la actuación fue acorde a la “lex artis” aplicable.

Sin embargo, hemos constatado también que la atención social recibida fue inadecuada, pues por el hecho de que la persona agredida fuera un usuario habitual de los servicios de urgencias, se presupuso que conocía los recursos sociales a su alcance. Sin embargo, al abandonar el centro hospitalario se vio desatendido y resultó de nuevo necesaria la intervención de los servicios de urgencias al poco tiempo del alta hospitalaria.

Como consecuencia de la investigación de esta queja, y a la vista del Protocolo de Atención a Personas en situación de riesgo social en las Unidades de Urgencias Hospitalarias del Hospital Virgen Macarena de Sevilla, en cuya virtud se debe garantizar que el paciente en situación de riesgo social, se trate de un caso conocido o no, está en condiciones de seguir las indicaciones terapéuticas y si cuenta con un cuidador válido o entorno favorable para poder ofrecerle los recursos sociales más adecuados que garanticen la continuidad asistencial, se ha remitido una Recomendación para que se adopten las medidas organizativas convenientes, con el fin de que el Procedimiento de Atención a Personas en Situación de Riesgo Social se active en todos los casos en que una persona que haya acudido a Urgencias se encuentre dentro de los criterios de actuación, independientemente de que ésta solicite o no la atención social e independientemente de que se le pueda presumir un determinado conocimiento de los recursos sociales a su disposición. Nos encontramos a la espera de respuesta a esta [Recomendación](#).

En febrero de 2016 esta Institución acordó la apertura de una queja de oficio, al tener noticia a través de los medios de comunicación del [fallecimiento de una persona sin hogar en el Albergue Municipal de Sevilla](#), desconociéndose en esos momentos la causa del fallecimiento ([queja 16/0332](#)).

Solicitamos el correspondiente informe al Ayuntamiento de Sevilla, con el fin de conocer si los Servicios Sociales Comunitarios conocían a esta persona previamente al ingreso en el que se produjo el fallecimiento, las intervenciones sociales que, en su caso, se hubieran llevado a cabo con la misma, con especial mención a la última fecha en la que se tuvo contacto con el fallecido y los recursos o ayudas que se le hubiesen propuesto encaminadas a solventar o, al menos, paliar su situación.



Recibida la respuesta y analizada la misma constatamos que los Servicios Sociales Comunitarios habían venido interviniendo con el fallecido desde el año 2005, facilitando al mismo diversos recursos para afrontar las situaciones de necesidad que había ido planteando. Desgraciadamente el afectado padecía una grave enfermedad que le ha provocado la muerte. A la vista de la información recibida archivamos la queja, al constatar que la actuación de los Servicios Sociales Comunitarios había sido adecuada y se había encaminado a satisfacer las necesidades del usuario.

En el mes de agosto incoamos otra queja de oficio ([queja 16/4239](#)), al tener conocimiento, de la situación de una mujer de un municipio de Jaén, que ronda los cincuenta años de edad, padece alcoholismo crónico, con todas sus consecuencias y desde hace muchos años se encuentra viviendo en la calle, enajenada y dejada de todos, a pesar de estar enferma, sin tener por ello satisfechas las más elementales necesidades



de salud, alimentación, higiene y vestido. Esta queja se encuentra en trámite en el momento de redacción de este informe.

Finalmente en noviembre hemos iniciado otra queja de oficio (**queja 16/6483**), al tener conocimiento del **fallecimiento de una persona sin hogar** que solía pernoctar en un cajero automático de una sucursal bancaria en Cádiz, que se encuentra igualmente en trámite.

### 1.3.2.4.2 Ayudas sociales

Una de las numerosas quejas que hemos tramitado en el ejercicio 2016 (queja 16/5092), referentes a ayudas sociales, fue presentada por una persona que solicitaba ser contratada en los **planes especiales de empleo** de su municipio por un periodo de al menos 15 días, que le hubieran supuesto la posibilidad de cobrar una ayuda durante un período de seis meses, e indicaba que si bien el Ayuntamiento le había facilitado una ayuda para alimentos, seguía sin poder pagar el agua y la luz y su situación era extremadamente delicada

El informe emitido por el Ayuntamiento del municipio en el que reside, se componía a su vez de dos informes. En el primero, emitido por la Técnico Laboral, se nos comunicaba que el interesado había sido contratado por el Ayuntamiento durante un mes en 2014, a través del Programa Extraordinario de Empleo para situaciones de vulnerabilidad social sobrevenida de la Diputación Provincial de Huelva, durante un mes en 2015, a través del Programa Extraordinario de Empleo de la Junta de Andalucía y durante otro mes en 2016, a través del Programa PEFA, del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

El segundo informe, emitido por los Servicios Sociales Comunitarios señalaba:

*“(...) se encuentra en grave situación de exclusión social provocada por la situación socioeconómica que atravesamos, agravada por sus antecedentes personales y familiares.*

*Las diferentes Administraciones no cuentan con recursos suficientes (económicos, laborales, comunitarios, etc) para solucionar estas situaciones. Los recursos existentes son paliativos e insuficientes”.*

Hemos señalado esta queja como ejemplo, pero son muchas otras las quejas similares recibidas, en las que se aprecia, de un lado, un trabajo concienzudo de los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios, que atienden a las familias en situación de exclusión o de riesgo de estarlo, realizando un seguimiento continuado de su situación y poniendo a su disposición todos los medios a su alcance, como ayudas de emergencia, ayudas al alquiler, participación en programas de contratación, etc., si bien de otro lado se observa que las Administraciones Públicas no cuentan con **recursos suficientes** para atender a todas estas personas y solucionar las situaciones de auténtica emergencia social que se plantean cada día.

Algunos datos del **Informe FOESSA “Análisis y Perspectivas 2016: Expulsión Social y Recuperación Económica”** son relevantes. La renta disponible por adulto ha caído de forma espectacular desde el inicio de la crisis. Se trata de una caída que supera el 10% de media en el conjunto del Estado y que, en Andalucía, supera el 21%. Así, si en 2009 la renta disponible por adulto en Andalucía era de 14.393€, en 2015 descendió hasta 11.862€.

Resulta además significativo que las comunidades en que la renta disponible era mayor han experimentado una caída menor, y viceversa, lo cual no hace sino ahondar en las diferencias territoriales. Y además, dentro de cada territorio, las diferencias también han aumentado, produciéndose un hundimiento de las rentas más bajas.

Igualmente ilustrativos resultan los datos ofrecidos por la Red Andaluza de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A), referentes a 2015. Así, según esta Red, la tasa de personas en riesgo de pobreza y exclusión social en Andalucía es del 42,3%, el número de viviendas con ejecución hipotecaria iniciada es de 16.275, el mayor de España, el porcentaje de hogares andaluces que no pueden permitirse mantener la vivienda a temperatura adecuada en los meses de invierno es del 15,8% y el 10,1% de los hogares andaluces con menores viven en condiciones de carencia material severa.