



5. Discapacidad

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

| | |
|---|----|
| 1.3.1 Introducción | 4 |
| 1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 5 |
| 1.3.2.1 Dependencia | 5 |
| 1.3.2.1.4 Resolución extemporánea de expedientes de dependencia | 5 |
| 1.3.2.2 Personas con discapacidad | 6 |
| 1.3.2.2.1 El Sistema Arbitral de Igualdad de Oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad | 6 |
| 1.3.2.2.2 Valoración y calificación del grado de discapacidad | 7 |
| 1.3.2.2.3 Discapacidad y Movilidad | 11 |
| 1.3.2.2.4 Administración tributaria | 12 |
| 1.3.2.2.5 Servicios de interés general y consumo | 13 |
| 1.3.2.2.6 Universidades | 13 |
| 1.3.2.2.7 Salud | 15 |
| 1.3.2.2.8 Actuaciones en materia de empleo | 18 |
| 1.3.2.2.9 Menores y educación | 19 |

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

| | |
|--|----|
| 1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 20 |
| 1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica | 20 |
| 1.1.2.2.5 Contratación en el Sector Público | 20 |

1.2 CULTURA Y DEPORTES

| | |
|--|----|
| 1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 21 |
| 1.2.2.6 Deporte | 21 |

1.4 EDUCACIÓN

| | |
|--|----|
| 1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias | 22 |
| 1.4.2.5 Servicios educativos complementarios | 22 |
| 1.4.2.6 Equidad en la educación | 22 |
| 1.4.4 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones | 29 |

1.5 EMPLEO

| | |
|--|----|
| 1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 30 |
| 1.5.2.1 Quejas relativas al acceso al empleo público | 30 |
| 1.5.2.1.1 La reserva del dato relativo a la discapacidad | 30 |



| | |
|---|-----------|
| 1.5.2.2 Quejas relativas a la provisión temporal (bolsas) | 32 |
| 1.5.2.2.2 Transparencia en la gestión de las bolsas de empleo público | 32 |
| 1.5.2.2.3 Cuota de reserva de discapacidad en las bolsas de personal docente | 33 |
| 1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones | 35 |
| 1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO | |
| 1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 35 |
| 1.6.2.10 Bienestar Social: Servicios Sociales y Dependencia | 35 |
| 1.6.2.10.1 Servicios Sociales | 35 |
| 1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR | |
| 1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 36 |
| 1.7.2.1 Justicia | 36 |
| 1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: una panorámica provincial | 36 |
| 1.10 SALUD | |
| 1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 38 |
| 1.10.2.3 Atención Especializada | 38 |
| 1.10.2.3.4 Rehabilitación | 38 |
| 1.10.2.10 Enfermos mentales | 39 |
| 1.10.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones | 41 |
| 1.12 URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES | |
| 1.12.1 Introducción | 41 |
| 1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 42 |
| 1.12.2.4 La construcción de la ciudad inclusiva demanda que se destruyan las barreras en las infraestructuras y los transportes que impiden o dificultan el libre ejercicio de todos los derechos por la ciudadanía | 42 |
| 1.12.2.4.1 Discapacidad y transportes públicos | 43 |
| 1.12.2.4.2 Discapacidad e itinerarios peatonales | 44 |
| 1.13 VIVIENDA | |
| 1.13.1 Introducción | 46 |
| 1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite | 46 |
| 1.13.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social y/o problemas de salud | 46 |
| 1.13.2.8 Tratamiento de los grupos de especial protección en los procedimientos de adjudicación de viviendas | 49 |
| 4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS | |
| 4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares | 51 |
| 4.2.2 Dependencia y servicios sociales | 51 |



| | |
|--|-----------|
| 4.2.3 Educación | 51 |
| 4.2.4 Empleo público, trabajo y seguridad social | 51 |
| 4.2.10 Urbanismo, obras públicas y transporte | 52 |
| 4.3 De las quejas rechazadas y sus causas | 52 |
| 4.3.3 No irregularidad | 52 |
| 4.3.5 Sin competencia | 53 |
| 4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración | 53 |
| 4.3.10 Transcurso de más de un año | 53 |



ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

1.3.1 Introducción

...

Por lo que se refiere al estado de los derechos de las **personas con discapacidad**, en el epígrafe correspondiente de este Capítulo, como desde hace ya algunos años, ofrecemos una visión transversal de la actividad del Defensor del Pueblo Andaluz con relación a los citados derechos, haciendo referencia en este momento a algunas de las novedades normativas más relevantes producidas en 2016 con respecto a este grupo de personas.

Así se ha aprobado en este ejercicio el Proyecto de **Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía**, que se encuentra en el momento de redacción de este Informe Anual en tramitación en el Parlamento Andaluz, siendo previsible su aprobación a lo largo del ejercicio 2017, pues, como expresa su Exposición de Motivos, se hace necesaria la adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, que ha sido ratificada, junto con su Protocolo Facultativo, en 2007 por España, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

El Proyecto de Ley tiene como objeto promover y garantizar los derechos de las personas con discapacidad y de sus familias en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad, incidiendo especialmente en los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal, y fomentando la capacitación y el empoderamiento personal y social de las personas con discapacidad; impulsar el desarrollo de una sociedad inclusiva y accesible que permita a las personas con discapacidad el pleno desarrollo de sus capacidades en igualdad de oportunidades con el resto de la ciudadanía; asegurar el carácter transversal, participativo e intersectorial de las actuaciones públicas de atención a las personas con discapacidad y, finalmente, establecer el régimen sancionador autonómico en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Es destacable también la Orden de 19 de septiembre de 2016, por la que se aprueba el modelo de las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía, aprobada en desarrollo del Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad. Este Real Decreto entró en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado y obligaba a las administraciones públicas, para que en el plazo de un año adaptasen sus normas a las previsiones del mismo.

Otra disposición aprobada en el ejercicio 2016 es la Ley 5/2016, de 19 de julio, del Deporte de Andalucía, entre cuyos principios rectores está el del acceso a la práctica deportiva de toda la población andaluza y, en particular, de las personas con discapacidad, personas mayores y de los grupos que requieran una atención especial y se recoge un artículo específico dedicado al deporte de las personas con discapacidad.

Es también reseñable el Decreto 85/2016, de 26 de abril, que Regula la intervención integral de la Atención Infantil Temprana en Andalucía.

...



1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1 Dependencia

1.3.2.1.4 Resolución extemporánea de expedientes de dependencia

Como viene siendo habitual el desenvolvimiento del Sistema de Dependencia, al margen de afectaciones concretas, se caracteriza por los **retrasos en la tramitación de los expedientes**, en cualquiera de los procedimientos previstos en la normativa. Es decir, ya se trate del **reconocimiento de la situación de dependencia, de la aprobación del recurso o de la revisión del grado o del segundo**.

Poco podemos añadir a esta circunstancia que no es coyuntural, sino crónica y que es causa de la tramitación del volumen más importante de las quejas dirigidas a esta Institución, que en muchas ocasiones concluyen con el dictado de Recomendación dirigida a la Administración autonómica y/o local.

Especialmente compleja es la situación cuando, además, el interesado ha tenido que someterse a una **revisión del PIA por cambiar su domicilio de una a otra Comunidad Autónoma**. Caso en el que el expediente tarda en ser remitido, así como en tenerse por recibido por la Administración autonómica destinataria.

Ello nos llevó a iniciar una actuación de oficio, **queja 16/2178**, si bien la queja 15/5694, fue la que provocó que se inicie la presente investigación, lo cierto es que esta Institución ha recibido otra serie de quejas en la que se plantea un problema similar, esto es, un retraso significativo en la resolución del traslado del expediente. Exponemos a continuación algunos ejemplos:

a) Solicitudes de traslado de personas dependientes que residen en otras Comunidades Autónomas a Andalucía: quejas 15/4946, 16/746 y 16/750.

b) Solicitudes de traslado de personas dependientes que residen en Andalucía a otras Comunidades Autónomas: quejas 15/5135, 15/5882 y 16/2875.

En la tramitación del expediente ante las ocho Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, esta última nos dijo que el procedimiento articulado para el traslado de expedientes entre Comunidades Autónomas cuando la persona dependiente cambia de Comunidad Autónoma de residencia, se encuentra desarrollado en el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

No obstante lo anterior, el hecho de que el procedimiento se encuentre regulado no conlleva -a nuestro juicio- que se encuentre "*perfectamente articulado*", como expresa el informe recibido.

Prueba de ello es el supuesto que se planteaba en la queja que dio lugar a la queja de oficio. El interesado, afectado por una gran dependencia, **deseaba trasladarse a Andalucía, pero no tenía un PIA aprobado en Andalucía con un recurso residencial asignado, por lo que no puede hacer efectivo el traslado**. Por otro lado, al residir fuera de Andalucía, los servicios sociales comunitarios no podían elaborar la propuesta de PIA. Tampoco había quedado aclarado, para el caso de que se hubiera aprobado el PIA, como se articularía el desplazamiento entre Comunidades Autónomas de una persona que pudiera requerir un transporte especializado.

Por otro lado, resultaba llamativa la demora que se producía en el traslado de los expedientes, como se observa en las quejas que hemos descrito anteriormente. Y es que si bien podemos entender cierto retraso en la aprobación de un nuevo PIA cuando la persona dependiente requiere un recurso especializado en el que no existen plazas disponibles, resulta incomprensible que se paralice el traslado de un expediente de una persona que se ha trasladado desde Andalucía a otra Comunidad Autónoma y que, por tanto, ni siquiera va a suponer un esfuerzo extra de gestión porque haya que impulsar la elaboración de un nuevo PIA.



Tampoco resulta comprensible que un expediente que ha llegado a Andalucía, procedente de otra Comunidad Autónoma, permanezca sin tramitar en los servicios centrales durante varios meses, cuando a la vista de las normas de procedimiento andaluzas en materia de dependencia, debe darse traslado del mismo a los servicios sociales comunitarios para la elaboración del PIA.

En definitiva, aunque el procedimiento de traslado de expedientes de dependencia está adecuadamente definido, observamos la existencia de determinadas lagunas que convendría aclarar, así como un incumplimiento de los plazos en los expedientes que hemos analizado, que provoca una pérdida del derecho al disfrute de las prestaciones y/o servicios que venían disfrutando las personas dependientes afectadas.

Así, hemos procedido a efectuar **Resolución 16/2178**, en la que tras efectuar recordatorio de deberes legales hemos formulado Recomendación para que se adopten las medidas organizativas que estime convenientes, con el fin de que las solicitudes de traslado entre **Comunidades Autónomas de personas dependientes** que reciba la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido.

Asimismo, hemos recomendado que se impulse, en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia o a través de la vía que estime conveniente, el establecimiento de un procedimiento que permita la efectiva resolución de los expedientes de aquellas personas dependientes que disponen de un servicio residencial o de estancia diurna reconocido en la Comunidad Autónoma de origen y desean desplazarse a otra Comunidad Autónoma, no pudiendo hacerlo hasta tanto no dispongan del mismo servicio en la Comunidad Autónoma de destino. Este procedimiento debe resolver cuestiones como la responsabilidad en la elaboración del Programa Individual de Atención o la posible convalidación del mismo, así como el traslado en el caso de personas que requieran de un transporte especializado.

A fecha de cierre de este Informe Anual, estamos a la espera de respuesta por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

1.3.2.2 Personas con discapacidad

1.3.2.2.1 El Sistema Arbitral de Igualdad de Oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad

Una cuestión relevante que aborda el Proyecto de Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía es la de la **creación de la Junta arbitral de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de Andalucía**, como órgano al que le corresponde la gestión y administración autonómica del sistema arbitral regulado en el artículo 74 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y su normativa de desarrollo.

A este respecto cabe señalar que el Defensor del Pueblo andaluz inició la **queja 16/2259**, promovida de oficio, precisamente por la falta de desarrollo e implantación del Sistema Arbitral de la Discapacidad en Andalucía.

Al respecto, cabe recordar que el artículo 17 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, contempla, entre las medidas de defensa a las que se refiere el capítulo III del Texto Legal, el establecimiento de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para las partes interesadas, las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en la materia que constituye objeto de la Ley. A tales efectos, la disposición final decimotercera de dicha Ley encomienda al Gobierno el establecimiento del sistema arbitral en el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la Ley.

El Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad vino a dar cumplimiento del citado mandato legal. De acuerdo con lo previsto en este Real Decreto, se constituirá una Junta Arbitral Central, así como una Junta Arbitral en cada Comunidad



Autónoma y en las ciudades de Ceuta y Melilla, cuyo ámbito de actuación territorial coincidirá con el correspondiente a aquéllas.

Las funciones que han de desarrollar las Juntas Arbitrales se recogen en el artículo 4 del Real Decreto 1417/2006 y la composición de las Juntas Arbitrales de las Comunidades Autónomas en el artículo 6 del mismo.

Posteriormente el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, ha mantenido en su artículo 74 el mandato al Gobierno para que establezca un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atienda y resuelva con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación, siempre que no existan indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que en cada caso proceda.

El Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre estableció un plazo de seis meses para que se constituyera la Junta Arbitral Central, si bien por razones competenciales no estableció plazo para la constitución de las Juntas Arbitrales de carácter autonómico. No obstante, cabe reseñar que han transcurrido casi 10 años desde la aprobación de dicho Real Decreto sin que exista Junta Arbitral de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en Andalucía, lo que nos llevó al inicio de la referida queja de oficio y a preguntar a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales acerca de los motivos por los que la Comunidad Autónoma de Andalucía aún no había desarrollado un Sistema Arbitral de carácter autonómico para la resolución de las quejas o reclamaciones de las personas con discapacidad en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación y si existía en aquel momento alguna iniciativa en este sentido y, en tal caso, las previsiones temporales para su puesta en marcha.

En su respuesta, la Dirección General de Personas con Discapacidad de la citada Consejería nos indicó que el entonces Anteproyecto de Ley de la Atención y los Derechos de las Personas con Discapacidad en Andalucía, que se encontraba en fase de tramitación administrativa, recogía en su artículo 9 la Junta Arbitral de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de Andalucía, y pudimos observar que la regulación prevista en el anteproyecto de ley se limitaba al establecimiento del órgano, descripción del ámbito competencial, adscripción a la Consejería competente en servicios sociales, composición de la Junta Arbitral y nombramiento de las personas que han de ocupar los cargos existentes en la misma.

El Proyecto de Ley finalmente aprobado excluye expresamente del conocimiento de la Junta Arbitral las reclamaciones o quejas cuando existan indicios racionales de delito, y se añade una cláusula de salvaguarda de la protección administrativa y judicial que en cada caso proceda. Además se reduce la densidad regulatoria de la Ley en lo que respecta a la composición y nombramiento de la Junta Arbitral.

En cualquier caso, el Proyecto de Ley mantiene esencialmente el contenido del Anteproyecto, lo que implica la necesidad de desarrollo reglamentario previo a la entrada en funcionamiento de la Junta Arbitral en Andalucía, por lo que hemos remitido una **Sugerencia** pendiente de respuesta en el momento de redacción de este informe, para que por parte de la Dirección General de Personas con Discapacidad se planifiquen las actuaciones necesarias que permitan acortar en el tiempo el inicio de la actividad de la Junta Arbitral de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de Andalucía, una vez aprobada la Ley.

1.3.2.2 Valoración y calificación del grado de discapacidad

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, **son personas con discapacidad aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, previsiblemente permanentes que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.**

No obstante lo anterior, la Ley considera que son personas con discapacidad a todos los efectos aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.



Además, a los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, se les considera, por ministerio de Ley, que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento.

Señala además el artículo 4.3 del referido Real Decreto Legislativo que el reconocimiento del grado de discapacidad deberá ser efectuado por el órgano competente en los términos desarrollados reglamentariamente, así como que la acreditación del grado de discapacidad se realizará en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional.

Los Centros de Valoración y Orientación (Centros Base) se implantaron en España a partir de 1978, habiéndose configurado sus principales funciones como desarrollo de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos y del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, que regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía.

En la actualidad permanece en vigor y es normativa estatal básica el citado **Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre**, con la redacción dada por el **Real Decreto 1856/2009, de 4 de diciembre**, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, a cuyo tenor la determinación del grado de discapacidad se efectúa previo dictamen de los equipos de valoración y orientación dependientes de los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas a quienes hubieran sido transferidas sus funciones.

Algunas Comunidades Autónomas han desarrollado mediante Orden el procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad. Así, la Orden de 18 de octubre de 2012, por la que se determina el procedimiento para la valoración y calificación del grado de discapacidad de las personas en el ámbito de gestión de la Comunidad Autónoma de Canarias, la Orden de 12 de marzo de 2001, para el desarrollo y aplicación del Real Decreto 1.971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía de Cantabria o la Orden de 25 noviembre 2015 por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes de Galicia.

En Andalucía, la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a Personas con Discapacidad, supuso un desarrollo de los derechos de las personas con discapacidad e introdujo la denominación «Centros de Valoración y Orientación» a los anteriormente llamados Centros Base.

En lo que se refiere al reconocimiento de la discapacidad, el Decreto 258/2005, de 29 de noviembre, regula la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad de Andalucía.

Este Decreto cuenta con tres capítulos. El primero de disposiciones generales dedicadas al objeto, configuración y dependencia y distribución territorial de los Centros de Valoración y Orientación. El segundo regula las funciones y el tercero la estructura. No obstante este Decreto no regula el procedimiento de reconocimiento de la discapacidad.

Por otro lado, el artículo 29 del **Proyecto de Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, actualmente en tramitación en el Parlamento Andaluz**, regula los Centros de valoración y orientación de personas con discapacidad (**comunicado dPA**).

El proyecto de ley alude a la regulación por vía reglamentaria de la organización y funciones, sin realizar referencia a la regulación del procedimiento.

En definitiva, pese a la existencia de una regulación general del procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, con validez en todo el territorio del estado, y una regulación específica del funcionamiento de los Centros de Valoración y Orientación en Andalucía, lo cierto es que se reciben con mucha frecuencia, en la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, quejas de personas con discapacidad, alusivas precisamente



al procedimiento de reconocimiento de la misma o a la concesión de tarjeta de estacionamiento, a las que haremos referencia a continuación.

No obstante, dado el carácter reiterado en el tiempo de este tipo de quejas, la Defensoría ha iniciado la queja 16/6978, incoada de oficio, con el fin de conocer los motivos por los que la Comunidad Autónoma de Andalucía no ha desarrollado un procedimiento específico para el reconocimiento de la discapacidad y si existe alguna iniciativa en este sentido y, en tal caso, las previsiones temporales para su puesta en marcha, queja de la que daremos cuenta en el próximo informe anual, al haberse incoado al final del ejercicio.

Entre estas quejas reiteradas se encuentra la referente al **excesivo lapso de tiempo** que transcurre desde que se presenta la solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, o de revisión por agravamiento, hasta que se notifica a la persona interesada la correspondiente Resolución administrativa (queja 16/4177, queja 15/0503, **queja 15/4350**, queja 15/3571, queja 15/5180, queja 15/4569, **queja 16/1844**, queja 15/4516, queja 16/4086, queja 16/0226, queja 16/0442 y queja 16/2089).

En la tramitación de estas quejas, en algunos casos se nos contesta por parte de las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Salud y Políticas Sociales que el plazo para tramitar el procedimiento es de seis meses. No obstante, este plazo debe considerarse de tres meses, a la vista de lo dispuesto en los artículos 42.3 y 21.3 de las Leyes 30/1992 y 39/2015, respectivamente, reguladoras del procedimiento administrativo común. De hecho, así figura en la propia web de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, por lo que resulta contradictoria esa afirmación de que el procedimiento para el reconocimiento del grado de discapacidad es de seis meses.

En otros casos se denuncia el **retraso en la expedición de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad**, llegándose a un retraso de hasta 18 meses (**queja 16/5592**) u 8 meses (queja 15/5501), si bien estos problemas, debidos a la avería de una impresora, parecen haberse resuelto. También se han recibido quejas por la falta de resolución de la reclamación previa a la vía judicial que han presentado algunas personas interesadas, quedando las mismas resueltas tras nuestra intervención (queja 16/3280, **queja 16/0930**).

Un tipo de queja que recibimos también con frecuencia es aquélla en la que la persona interesada nos expresa su **disconformidad con el grado de discapacidad** reconocido (quejas **16/5499**, 16/5047, 15/5494, 15/4407, 16/0843). El objeto de estas quejas es el desacuerdo con el dictamen técnico facultativo que emite el Equipo de Valoración y Orientación en cuya virtud se dicta la resolución de reconocimiento del grado de discapacidad.

La valoración del grado de discapacidad es una actividad que realiza un equipo técnico (Equipo de Valoración y Orientación), respondiendo a criterios técnicos unificados, fijados mediante los baremos descritos en el Anexo I del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre. En este sentido, el Defensor del Pueblo Andaluz puede supervisar la actividad desarrollada por el Centro de Valoración y Orientación y determinar, a la vista de las quejas que recibe y de las alegaciones que se presenten, si se ha producido un error o irregularidad susceptible de subsanación.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo Andaluz no dispone de un equipo técnico que pueda emitir un dictamen sobre el grado de discapacidad que contradiga el dictamen del Equipo de Valoración y Orientación.

Así las cosas, en estos casos indicamos a los interesados que disponen de dos opciones. La primera de ellas sería esperar al transcurso del plazo de dos años desde la última resolución de reconocimiento de grado para instar la revisión del mismo. La segunda, en el caso de que considere que se ha producido agravamiento y disponga de nuevos informes médicos que lo acrediten, solicitar la revisión del grado de discapacidad por agravamiento, pudiendo, en caso de desacuerdo con la resolución final que se adopte, presentar reclamación previa a la vía judicial y, posteriormente, la correspondiente demanda ante el Juzgado de lo Social.

Merece un tratamiento especial en este apartado la queja 16/6021, en la que el interesado, que padece una esclerosis múltiple, expresa su malestar por el hecho de que en el año 2010 se le reconoció un 65% de discapacidad por la Esclerosis Múltiple Remitente Recidivante que padece y, encontrándose peor con



el paso de los años, en 2014 le redujeron sin embargo el grado al 36%, retirándosele la prestación que estaba percibiendo. Tras presentar la queja se le ha realizado una nueva valoración, resultando un 22% de discapacidad.

En el informe emitido se justifican adecuadamente las diversas valoraciones efectuadas, llegándose a la conclusión de que se trata de una enfermedad de curso fluctuante, y que las diversas valoraciones que se han realizado han quedado fundamentadas por la situación clínica y funcional existente en cada momento, ajustándose a lo dispuesto en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre.

Sin que podamos, como ya indicamos anteriormente, valorar el dictamen técnico facultativo, lo cierto es que **en apenas 8 meses el interesado pasó de un 14% a un 65% de discapacidad y posteriormente, tras cuatro años, esa discapacidad se redujo a un 36% y dos años después a un 22%.**

La importancia de las fluctuaciones radica en que determinado grado de discapacidad lleva aparejado el derecho a una prestación, que supone un cambio en el modo de vida de la persona afectada, cuya reversibilidad resulta compleja, particularmente en un contexto de crisis como el actual. Obviamente no abogamos por reconocer un grado de discapacidad que no se tiene, pero entendemos que este tipo de enfermedades fluctuantes deben tener un tratamiento diferenciado, que minimice los efectos negativos de puedan resultar.

Diferente situación se plantea en la queja 16/0843, en la que constatamos, del examen de los antecedentes y de la documentación obrante en la queja que el interesado ha recibido una **certificación de grado de discapacidad** del 33%, fechada a 26 de junio de 2016, firmada electrónicamente por la Delegada Territorial, y a la vez la Delegación Territorial nos informaba de que el grado de discapacidad reconocido es del 15%, si bien no nos ha facilitado información referente al aludido certificado.

A este respecto, cabe recordar que el artículo 105.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común faculta a la Administración pública para rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos, así como que los artículos 102 y 103 establecen el régimen de revisión de los actos nulos y anulables.

Este régimen de revisión y de rectificación de actos se reproduce, con escasas modificaciones, en los artículos 106 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En definitiva, tras la investigación de la queja consideramos razonable que se analizasen los motivos por los que se había emitido una certificación del 33% de discapacidad al interesado, y en caso de que se hubiera producido un error material, se rectificase la certificación emitida, o, si se consideraba necesario, se procediese a una nueva valoración del grado de discapacidad del mismo, a fin de que resulte determinado con certeza para el interesado y frente a terceros el grado de discapacidad que éste tiene reconocido, por lo que hemos remitido una **Resolución**, en ese sentido, si bien en el momento de redacción de este informe no hemos recibido respuesta a la misma.

Un problema similar al de las quejas por desacuerdo con el grado de discapacidad reconocido se plantea en aquellas quejas que recibimos en las que la persona afectada denuncia la **denegación de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida**, ya que la concesión o denegación de dicha tarjeta se decide mediante la aplicación de un baremo específico conforme al anexo II del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, dictaminada por los equipos multiprofesionales de calificación y reconocimiento del grado de discapacidad.

Al tratarse de un baremo aplicado por personal con un conocimiento científico técnico especializado, estas actuaciones no son susceptibles de supervisión por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, si bien en ocasiones se han producido errores de apreciación, que han sido corregidos tras la correspondiente revisión y, en consecuencia, se ha otorgado la referida tarjeta a la persona interesada (**queja 15/4568**, queja 16/5499).



A continuación, damos cuenta de forma más resumida de otros problemas que se han planteado a lo largo del ejercicio por personas con discapacidad.

Así, hemos observado una significativa **demora en el traslado del expediente** de una persona con discapacidad a la Delegación Territorial de la provincia a la que se traslada dicha persona. Así, hemos constatado que se ha tardado más de cuatro meses en trasladar un expediente de Sevilla a Málaga (queja 16/1216), o que se ha tardado más de cuatro meses en solicitar un expediente de una persona que residía en Santa Cruz de Tenerife y se trasladó a Sevilla (**queja 16/1616**).

También hemos recibido algunas quejas en las que se produce un empeoramiento de la situación del interesado que solicita la **revisión de su grado de discapacidad por agravamiento**, el cual recibe una resolución en la que se minora el grado de discapacidad reconocido. Esta resolución supone agravar la situación del interesado, lo cual está proscrito por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (artículo 89,2) y por la Ley 39/2015 (artículo 85,2), y ha sido corregida tras nuestra intervención (**queja 16/4856**).

Finalmente, destacamos la queja 15/5730, alusiva a la situación de un usuario de un Centro Residencial para personas con discapacidad, que padece una discapacidad intelectual que le lleva tanto a conductas autolesivas como a conductas de heteroagresividad, lo que ha dado lugar a que se hayan producido episodios de autolesiones, así como de lesiones a otras personas residentes o trabajadores del centro.

No obstante lo anterior, la promotora de la queja exponía la existencia de un mayor número de **episodios de agresiones en los períodos de fines de semana**, y apuntaba a la posible existencia de una relación de causalidad entre este incremento los fines de semana y la variación de la atención profesional que se produce esos días y, finalmente, sugería que se estudiase si en efecto los fines de semana, festivos y períodos estivales, períodos de tiempo en los que cambian los profesionales de atención, aumentaban los episodios agresivos del afectado.

En consecuencia, hemos remitido una **Resolución** para que se adopten las medidas pertinentes que permitan corroborar o descartar que el aumento de los episodios de agresividad dependan del cambio de las condiciones de atención.

La Resolución ha sido aceptada expresamente por la Diputación Provincial de Jaén, que está realizando un seguimiento continuado de la situación del afectado en el centro residencial y adoptando las medidas adecuadas para reducir los episodios de agresividad referidos.

Además en el informe se proponen pautas de trabajo conjunto entre la familia y el centro. Considerando, por tanto, que el asunto ha experimentado una significativa mejoría y, además, se están adoptando medidas para que no se reproduzcan los problemas existentes, hemos procedido al archivo de la queja.

1.3.2.2.3 Discapacidad y Movilidad

Esta Institución viene verificando, año tras año, las extraordinariamente graves disfuncionalidades y carencias existentes en las políticas de movilidad que, hasta ahora, continua impidiendo que, en lo que concierne a los desplazamientos sobre el espacio peatonal, como en lo que afecta al uso de los transportes públicos, las personas con discapacidad pueden relacionarse de manera inclusiva con su entorno, limitándose, de esta forma y de manera ostensible, el libre ejercicio de sus derechos.

Ya en nuestra memoria anual de 2015, nos referíamos a la escasa sensibilidad hacia las demandas de accesibilidad de las personas con discapacidad que se pusieron de manifiesto en la reunión que mantuvimos con representantes de las **federaciones y asociaciones provinciales de personas con discapacidad de Andalucía**. Encuentro éste que tuvo lugar en el marco de la **queja 15/4622**, abierta de oficio y que justamente se incoó a fin de promover un intercambio de opiniones con los principales afectados para “pulsar” la apreciación que tenía este colectivo sobre la protección que los poderes públicos deben desplegar, a tenor de lo dispuesto en el art. 49 de la Constitución y diversos preceptos estatutarios, para garantizar el pleno disfrute de los derechos, en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía, de las personas con discapacidad.



Pues bien, el Área de Urbanismo y Medioambiente ha seguido llevando a cabo en 2016 varias y relevantes actuaciones en materia de movilidad y accesibilidad a raíz de citada queja de oficio, basadas en las conclusiones de dichos encuentros, cuyo relato pormenorizado se puede consultar en el Capítulo correspondiente de este Informe Anual, pero de las que vamos a dar resumida cuenta en este epígrafe.

Así, el inaplazable impulso de una metodología de evaluación de políticas públicas en materia de accesibilidad fue el objeto de la iniciación de oficio de la **queja 16/2809** para conocer las medidas adoptadas por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, en concreto la Dirección General de Personas con Discapacidad, para la puesta en marcha de informes de evaluación de políticas públicas en relación con los objetivos de la normativa aplicable. Tras una valoración de la respuesta enviada, formulamos a la Dirección General de Personas con Discapacidad **Resolución** consistente en Recordatorios y Recomendación.

Continuando en la misma línea de intervención, iniciamos la **queja 16/0598** en la que nos dirigimos tanto a la Dirección General de Movilidad, de la Consejería de Fomento y Vivienda, como a la **Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP)**, para poner de manifiesto, por un lado, la transcendencia que un **transporte público de calidad tiene para el colectivo de personas con discapacidad** y, de otro, que, en un futuro, en el nuevo diseño de ciudad el transporte público va a tener una relevancia aun mayor. Así parece poco cuestionable que nuestras ciudades, en la medida en que deben disponer necesariamente de un modelo sostenible de movilidad, éste tendrá que descansar en los desplazamientos peatonales, el transporte público y la bicicleta. A la fecha de cierre de este Informe Anual estamos valorando las respuestas obtenidas y las alegaciones que nos han enviado las federaciones provinciales presentes en aquel encuentro al que nos venimos refiriendo, a las que hemos remitido esta información para ello.

Por otra parte, en materia de **movilidad en el transporte** hemos impulsado la creación de una bonificación en el transporte público urbano de la ciudad de Sevilla para personas con discapacidad, tal y como nos planteó el interesado de la queja 16/0095, en la que tras una valoración de la normativa constitucional y estatutaria, así como del derecho positivo, formulamos a la Alcaldía-Presidentencia del Ayuntamiento de Sevilla una **Sugerencia**, habiéndose recibido a principios de este año 2017 una respuesta positiva por parte del citado organismo, pues nos decían que en el Pleno de 3 de Noviembre de 2016 se acordó facilitar el transporte a personas con diversidad funcional y/o movilidad reducida para lo que se creará, a partir de 2017, una tarjeta de transporte gratuita para las personas que conforman este colectivo y que cumplan una serie de requisitos.

Por incumplimiento de la normativa de accesibilidad también se ha recibido varias quejas como queja 16/3899 por el incumplimiento, según el interesado, de la normativa de accesibilidad en la estación marítima dependiente de la Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras (Cádiz), o la queja 16/5279, en la que se denunciaban las barreras arquitectónicas existentes en la estación ferroviaria de Fuengirola (Málaga). Lo mismo ocurrió con la queja 16/3379, pero en este caso se denunciaba esta situación en el Aeropuerto de Madrid por la inadecuada, a juicio del afectado, asistencia recibida en el mismo.

Finalmente hemos de referirnos a las quejas, tanto a instancia de parte como de oficio, cuyo objetivo no es otro que el que se proceda a la **supresión de barreras** que impiden o dificultan los desplazamientos de las personas con discapacidad por los espacios peatonales de nuestros pueblos y ciudades. Así, en la **queja 16/0715**, que iniciamos de oficio al conocer las dificultades de acceso de personas con movilidad reducida en zonas de Sevilla Este y Torreblanca, en la ciudad de Sevilla, y, por ello, nos dirigimos al Ayuntamiento de Sevilla, o la queja 16/4135 en la que se daba cuenta de las diferentes barreras existentes en el barrio sevillano de San Julián.

1.3.2.2.4 Administración tributaria

La persona interesada en la queja 16/1579, viuda de 83 años de edad y madre de un hijo afectado por discapacidad del 87%, nos manifestaba su malestar y disconformidad con la aplicación de la normativa autonómica reguladora del Impuesto de Sucesiones y Donaciones que no tiene en cuenta las reducciones en la base imponible de dicho impuesto establecidas por aplicación de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de **protección patrimonial de personas con discapacidad**, cuando lo que se realiza es la aportación material de un bien inmueble a dicho patrimonio para que constituya la vivienda habitual de la persona discapacitada.



Según nos indicaba al donar la vivienda en la que residían madre e hijo, para que se integrare la misma en el patrimonio protegido de éste, como la donación no se trataba de una aportación dineraria, la Oficina Liquidadora de El Puerto de Santa María gravaba la donación con un importe de 12.642,87 euros, lo que la interesada consideraba excesivo y contrario al espíritu de la normativa estatal de protección patrimonial de las personas con discapacidad; razones por las que solicitaba nuestra intervención y colaboración.

Instado el correspondiente informe sobre este asunto a la Agencia Tributaria de Andalucía, en el mismo se nos comunicaba que no se había presentado autoliquidación/declaración ante ninguna dependencia de la Administración tributaria autonómica.

Por ello, y teniendo en cuenta que en aplicación de las previsiones de la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil y de la Normativa Tributaria (básica estatal) que alegaba la interesada, pudiera haber determinado que la misma hubiere realizado sus reclamaciones ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, resolvimos trasladar la queja a la Institución del Defensor del Pueblo del Estado.

1.3.2.2.5 Servicios de interés general y consumo

En algunas quejas en materia de servicios de interés general se pone de manifiesto la especial vulnerabilidad de las personas con discapacidad.

Podemos señalar la **queja 16/2511** en la que el interesado, padre de familia con 3 menores a su cargo, ponía de manifiesto que su situación económica había empeorado debido a la pérdida de un salario, por causa de enfermedad que estaba en fase de estudio para **posible concesión de una pensión de invalidez permanente**. Ante esta disminución de ingresos estaba teniendo dificultades para atender a sus compromisos de pago de la hipoteca de su vivienda, por lo que solicitaba la intervención de esta Institución ante su entidad financiera para que accediese a la reestructuración de la deuda hipotecaria.

1.3.2.2.6 Universidades

Debemos comenzar haciendo referencia a la **queja 14/2981**, iniciada de oficio por esta Institución en relación con la **regulación del acceso a los estudios de Grado en Andalucía que contempla un cupo reservado de hasta el 5% de plazas para: «Las personas solicitantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por cien, así como para aquellas con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa»**.

Para hacer efectivo el acceso por este cupo, la persona interesada debe aportar necesariamente alguno de los documentos que acrediten el reconocimiento de un grado de discapacidad o incapacidad permanente, porque así lo recoge la normativa de aplicación, lo que normalmente no genera problema alguno pues dichos documentos obran en poder de las personas con discapacidad.

Sin embargo, nada dice la norma respecto del documento que debe servir de acreditación de las **necesidades educativas especiales** que hayan precisado de apoyos educativos durante la escolarización anterior, lo que convierte el acceso por esta vía en un problema de difícil solución práctica.

A este respecto, la queja de oficio instada por esta Institución tenía por objeto conseguir que la Administración educativa andaluza precisara el documento que debía aportarse como acreditación del cumplimiento de la condición exigida para esta forma de acceso. Dicho objetivo se consideró parcialmente cumplido al comprometerse la Comisión de Distrito Único andaluz a recoger en la normativa reguladora del proceso de admisión para el curso 2015-2016 los documentos que se considerasen más apropiados para acreditar, al menos en el entorno andaluz, la condición de las personas con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, y que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa.

Dicho compromiso se ha cumplido fielmente y en la Resolución de 15 de febrero de 2016, que hace público el acuerdo de la Comisión de Distrito Único de 3 de febrero de 2016, sobre procedimiento para el ingreso



en los estudios de grado para el curso 2016-2017, se recoge expresamente que el acceso por esta vía se hará aportando el siguiente documento.

«Certificado de haber obtenido el reconocimiento en sus estudios previos de necesidades educativas permanentes asociadas a su discapacidad por parte del órgano con competencia en el correspondiente nivel educativo. En todo caso, dicho certificado deberá estar basado y acompañarse del correspondiente certificado de discapacidad.»

No obstante haber podido solucionar este problema a nivel andaluz, dado que en el proceso de admisión a los estudios universitarios participan personas de toda España, detectamos las dificultades que entrañaba la falta de un marco legislativo superior que permitiera avanzar de manera coordinada a las Comunidades Autónomas en relación con este tema.

A fin de solventar este problema nos dirigimos a la Defensora del Pueblo del Estado con objeto de someter a su consideración la posibilidad de intervenir en este asunto a fin de evitar que pudieran producirse situaciones de desventaja para el alumnado procedente de otras comunidades autónomas.

Del mismo modo, le expresamos nuestra preocupación por el hecho de que el alumnado andaluz que se encuentre en estas circunstancias no pueda optar a las plazas reservadas para personas con discapacidad en **Universidades públicas fuera del territorio** al que se extienden los acuerdos de la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía.

En este sentido, expresamos nuestra consideración de que todas las comunidades autónomas debieran tener previstos los procedimientos y mecanismos a través de los cuales las personas interesadas pudiesen obtener una acreditación relativa a su circunstancia de «estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa».

Tratándose de un asunto que excedía de las competencias atribuidas al Defensor del Pueblo Andaluz, solicitamos de la Defensora que considerase la posibilidad de realizar alguna actuación ante los organismos concernidos, si así lo estimaba oportuno, con objeto de coadyuvar al logro de los fines pretendidos.

Dicha petición obtuvo una favorable acogida por parte de la Defensora del Pueblo que inició actuaciones ante la Secretaría General de Universidades, dependiente del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Pues bien, con fecha 30 de diciembre de 2016 la Defensora nos ha remitido un escrito comunicando la respuesta recibida de dicho organismo, del que parece desprenderse que el Ministerio ha decidido delegar en las Comunidades Autónomas la determinación de cual sea el documento que debe acreditar esta circunstancia.

No mostrándose conforme con esta respuesta, la Defensora del Pueblo nos comunica que va a dirigir a la Secretaría General de Universidades una Recomendación pidiéndole que establezca criterios normativos básicos sobre el procedimiento al que deben acogerse los estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad para acreditar esta circunstancia ante las autoridades universitarias y poder así ejercer su derecho de acceso por el cupo de reserva correspondiente.

También nos parece interesante reseñar la queja 16/2225, en la que una persona con una discapacidad del 65% que se había presentado a las **pruebas de acceso a la Universidad para personas mayores de 25 años**, mostraba su pesar por no haber podido finalmente acceder a la misma y solicitaba una **medida de discriminación positiva hacia las personas con discapacidad**.

La queja no pudo ser admitida a trámite por cuanto el problema de acceso del interesado no se debía a la imposibilidad del mismo para beneficiarse del cupo reservado a personas con discapacidad por el hecho de haber participado por el cupo reservado a personas mayores de 25 años, sino que su problema estribaba en el hecho de no haber superado la mencionada prueba de acceso al no obtener la puntuación mínima requerida para ello.

También nos parece de interés dejar constancia en este apartado de la propuesta formulada por el representante de un partido político en la queja 16/0353 instando a extender reconocimiento del derecho a la



exención del pago del precio público por los servicios universitarios (las denominadas tasas universitarias), además de a las propias personas con discapacidad, a aquellos universitarios que convivan con un padre o madre que cuenten con una discapacidad superior al 65% y del que dependan económicamente. Esta posibilidad de exención de tasas existe, al parecer, en el País Vasco.

1.3.2.2.7 Salud

Tratamos de abordar aquí aquellas situaciones sometidas a nuestra consideración, en las que la discapacidad se constituye en elemento determinante del problema que se suscita en relación con la Administración sanitaria.

Ocurre, sin embargo, que las personas que comparecen ante esta Oficina raramente hacen mención de su condición de personas con discapacidad, o señalan la misma como circunstancia que pudiera menoscabar su posición a la hora de desenvolverse en el ámbito del Sistema Sanitario Público, lo cual no quiere decir que muchas de las personas que nos hacen llegar sus quejas no sean realmente discapacitadas, y que no piensen que dicha condición debería implicar algún tipo de medida que pudiera favorecer en muchos casos su itinerario asistencial.

Es más, en general la normativa sanitaria tampoco contempla a las “personas discapacitadas” como sujetos específicos de atención, pues cuando recoge las obligaciones de los poderes públicos en este ámbito, traducidos habitualmente en forma de programas específicos o medidas de diverso tipo, se refiere a «grupos de población de mayor riesgo» (Ley 14/86, de 25 de abril, General de Sanidad), o a «personas que padecen enfermedades crónicas e invalidantes» (Ley 2/98, de 15 de junio, de Salud de Andalucía).

De todas maneras, aunque escasamente, a veces quienes se dirigen a esta Institución por asuntos relacionados con la Administración sanitaria, aluden a dicha condición para hacer valer determinadas pretensiones. En este sentido, podríamos mencionar por ejemplo la de contar con intérpretes de lengua de signos en los centros, o la que frecuentemente recibimos solicitando la **exención del copago de medicamentos para este colectivo** (queja 16/2801).

Pero las más de las veces la condición de discapacitado debemos deducirla teniendo en cuenta determinados indicadores que se exponen en las quejas: carácter y gravedad de las enfermedades padecidas, solicitud de determinadas prestaciones, necesidad de material de apoyo y ayudas técnicas.

En este orden de cosas, comprendiendo tradicionalmente la actuación sanitaria actividades preventivas, curativas y rehabilitadoras, quizás la primera y la tercera presenten connotaciones que directamente las vinculen en muchas ocasiones a la discapacidad.

La previsión de las deficiencias tiene procedimientos específicos, pero muchas de las quejas que anualmente recibimos ponen de manifiesto situaciones que realmente suponen un evidente riesgo de que la discapacidad aparezca. Así podríamos reflejar multiplicidad de expedientes en los que la demora en el diagnóstico y la adopción de las medidas terapéuticas (fundamentalmente la cirugía) impiden atajar las patologías invalidantes con la prontitud necesaria (por ejemplo, en la queja 15/0410 se denuncia la **demora en la cita** de resultados para paciente con paraparesia, o en la consulta con la unidad de columna de la queja 16/2485 y **queja 16/0771**, o la unidad de retina en la **queja 16/4314**).

Ahora bien, como actividad esencialmente dedicada al tratamiento de déficits que pueden conducir a la discapacidad (aunque no siempre sea así), nos encontramos con la prestación de **atención temprana destinada a los niños que tienen problemas de desarrollo o presentan riesgo de padecerlos**, la cual viene experimentando en los últimos tiempos importantes cambios no exentos de polémica.

El año pasado iniciamos un expediente de oficio (**queja 15/3646**) que, aunque inicialmente obedeció a las noticias a las que accedimos sobre el impago de subvenciones a los **centros de atención infantil temprana** (CAITs), posteriormente prosiguió en relación con la dinámica generada a partir del acuerdo marco que habría de regir la contratación de dichos centros, y las consecuencias perjudiciales que muchas asociaciones y usuarios derivaron de las condiciones que lo regían.



El problema de las subvenciones, causado por la sucesión de dos modalidades de gestión de la prestación que no se llevó a cabo sin solución de continuidad, se solventó a través de una convocatoria, que se tramitó y abonó a sus adjudicatarios; pero la denuncia sobre deterioro de la calidad del servicio, que se achacaba fundamentalmente a la insuficiente financiación que se otorga a los centros (escasez de sesiones, pérdida de la especialización de los CAITs, exclusión de la prestación para los menores a partir de 4 años que tengan algún apoyo en el ámbito educativo, demora en las valoraciones y el inicio de la prestación, ...), hizo que se modificara de manera sustancial el objeto del expediente, lo que nos llevó a solicitar la emisión de un informe complementario, que nos ayudara a conocer el estado actual de la problemática descrita.

En el curso de esta solicitud incorporamos múltiples peticiones de información para conocer el estado general de la prestación, las cuales tenemos que reconocer que no fueron respondidas en el informe que nos trasladó la Consejería de Salud.

A pesar de ello, tras la publicación del Decreto 85/2016 de 26 de abril, por el que se regula la intervención integral de la Atención Temprana en Andalucía, del que aquel nos daba cuenta, y en plena fase de desarrollo del mismo, teniendo en consideración que intenta llevar a cabo una completa normación de la prestación, pensamos que no procedía una evaluación del sistema con nuestra anterior perspectiva, sino que la misma deberá llevarse a cabo bajo otras premisas, sin que esta Institución renuncie a acometerla en el momento en que se implante, siquiera mínimamente, el nuevo modelo.

En definitiva, por nuestra parte hemos venido apoyando el establecimiento del **régimen de concierto** para la gestión del servicio público de atención temprana, como medida para dotar de estabilidad financiera a los CAITs y eliminar las situaciones de inequidad en el acceso a la prestación, que hemos venido detectando; pero lo anterior no obsta para que mostremos nuestra preocupación en relación con el desenvolvimiento actual de la prestación, y la situación que pudieran venir padeciendo los destinatarios de aquella.

Somos conscientes de que hoy en día hay beneficiarios de la prestación que siguen teniendo problemas para acceder a la misma, o para recibirla en condiciones apropiadas a sus afecciones, por lo que a la espera de poder realizar el análisis antes mencionado, nos planteamos ejercer nuestra función de fiscalización de la actividad administrativa a través de la quejas individuales, poniendo de manifiesto los eventuales incumplimientos normativos que podamos detectar, y reclamando la adopción de las medidas oportunas para subsanarlos a través de nuestras resoluciones.

Pues bien, más allá de la prevención, **la asistencia rehabilitadora se configura como una prestación cercana al ámbito de la discapacidad**, que durante el período que consideramos para la elaboración de este informe, ha tenido una especial relevancia.

Esencialmente, la cartera de servicios del sistema sanitario público contempla la rehabilitación como tratamiento del déficit funcional recuperable, pero los protocolos aplicables para su dispensación no resultan ajustados en muchos casos a las expectativas de los pacientes o sus familiares, que de manera frecuente protestan por lo que consideran un cese anticipado del tratamiento.

En este sentido, se han manifestado ante esta Institución los promotores de diversas quejas, en varios casos en relación con la rehabilitación posterior al padecimiento de un ictus (queja 16/1638, queja 15/4612, y **queja 15/4292**), en otros la reclamación se motiva en la demora, llegando a emitir **Resolución** en la queja 16/2435, una vez que comprobamos que en el supuesto analizado en la misma se había tardado un año en dispensar al interesado el tratamiento que se le prescribió, mediando seis meses para la cita de rehabilitación, y otros seis meses para la del fisioterapeuta.

El **suministro de prótesis y material de apoyo técnico** constituye muchas veces un indicador de discapacidad, que con cierta regularidad también se sujeta a nuestra consideración.

Así, en la **queja 16/1710** la interesada, en tanto que usuaria de silla de ruedas eléctrica, nos explicaba que en un período aproximado de año y medio de uso de la que le habían suministrado, habían fallado las baterías y se habían desgastado las ruedas, hasta el punto de que aquella se encontraba inutilizable, pero a pesar de habersele prescrito la renovación de dichos componentes, no consiguió el necesario visado por



falta del transcurso del período que a estos efectos se establece en el catálogo (36 meses), por lo que como por otro lado si había pasado el período de garantía, se encontraba imposibilitada para poder desarrollar su vida independiente, y continuar su actividad laboral.

Ciertamente, el catálogo por el que se regula la prestación ortoprotésica en Andalucía, se aprobó hace ya bastante tiempo (Decreto 195/1998, de 13 de octubre), sin que por parte de la Comunidad Autónoma se hayan llevado a cabo las adaptaciones exigidas por el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, para el cual el contenido de la prestación ortoprotésica estará determinado por aquellos artículos que expresamente se recojan en los catálogos que se elaboren en desarrollo de lo previsto en los apartados 6 a 10 del anexo VI.

Se da la circunstancia de que el catálogo de prestaciones que se incorpora a dicho anexo, que constituye cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud (en terminología anterior al Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril), contempla como prestaciones, entre los accesorios para sillas de ruedas, la batería para sillas de ruedas eléctricas, y que la Guía descriptiva de ortoprotésis del Ministerio de Sanidad, que pretende definir el contenido común de la prestación, establece como vida media de aquella el período de un año, coincidiendo en este sentido con las manifestaciones de la interesada, según las cuales la reducción progresiva de calidad de las sillas a lo largo del tiempo, ha llevado consigo una importante reducción del período de vida útil de los mismos y sus componentes, de forma que en la actualidad no alcanzan el plazo marcado para la renovación, sino que duran en torno a los 15 a 18 meses.

En todo caso, el asunto expuesto se resolvió favorablemente, una vez que el hospital implicado lo revisó y determinó autorizar la renovación, tanto de la batería, como de las ruedas de la silla.

También el año pasado concluimos las actuaciones iniciadas de oficio en la [queja 15/5234](#), que tenía por objeto conocer la gestión del **material de apoyo para el cuidado de pacientes a domicilio**, motivados por un lado por la demora que en ocasiones se había denunciado para su puesta a disponibilidad, así como por el escaso marco normativo que regula esta prestación (Orden de 9 de marzo de 2014 dentro del denominado Plan de Apoyo a las Familias).

Nos preocupaba que el acceso a este tipo de recursos (grúas para la movilización, camas articuladas, colchones antiescaras, ...) pudiera producirse de manera inequitativa; así como la calidad de la prestación, en la medida en que el nivel de existencias marcara también el umbral de accesibilidad, y con ello pudieran obviarse situaciones de necesidad.

De ahí, que nos interesáramos ante la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del SAS por las siguientes cuestiones:

- Existencia de información centralizada a este respecto, bien en algún departamento de la Administración sanitaria, bien en la/s empresa/s suministradoras.
- Datos sobre las existencias de estos medios en los distritos, y los factores que marcan la dotación concreta de los mismos (población del área de cobertura, número de pacientes dependientes, ...) así como si se llevan a cabo nuevas adquisiciones para reponer el material deteriorado, o para aumentar la dotación en función de las necesidades detectadas.
- Procedimiento para la selección y dispensación a los beneficiarios, y la existencia de baremos o criterios de valoración unificados en orden a la adjudicación de cada uno de los medios considerados.
- Tiempos que marcan el acceso a estas ayudas técnicas a partir de su indicación (tiempos medios de acceso), desglosados por distritos, o al menos por provincias.

Con respecto a la primera cuestión, se nos dijo que existe una aplicación informática centralizada en dicha Dirección General, con múltiples funcionalidades, que permite comprobar los recursos y su disponibilidad.

De igual forma, se explica que se llevan a cabo compras centralizadas y en algunos casos contratos de arrendamiento para conformar la dotación de recursos y que los mismos se reparten en función de la edad de la población (mayor de 80 años), y el nivel de movilidad del material en cada provincia y distrito sanitario.



Se relata cómo se lleva a cabo la valoración de los pacientes por parte de profesionales de enfermería, conforme a protocolos unificados para cada tipo de recurso, y se menciona que el plazo medio de esperas es de 6 días.

En definitiva, consideramos que los datos suministrados evidencian una gestión sistematizada de la prestación y un conjunto no desdeñable de recursos, al tiempo que saludamos positivamente la participación de empresas de Faisem en el procedimiento que referimos, y la intervención en los trabajos que conlleva el mismo (funciones de custodia, limpieza e higienización, así como traslado, entrega y recogida), por parte de personas afectadas por trastorno mental grave.

Ahora bien, al cierre del expediente seguíamos manteniendo la duda respecto de si el nivel de recursos existente, y el índice de movilidad de los mismos, permite satisfacer las necesidades de todas las personas que precisan cuidados en el domicilio, pues en definitiva la solicitud de material se realiza tras la aplicación del baremo, desconociendo por nuestra parte los puntos de corte que en caso determinan la activación de aquella.

Cabría, por tanto, pensar que la disponibilidad de medios obligara a una aplicación estricta de los baremos aludidos, de manera que solo accedieran a los recursos aquellos pacientes que resultan adjudicatarios de una puntuación muy elevada, viéndose privados o, cuando menos, postergados en este beneficio, los que acreditan puntuaciones inferiores, y es en este sentido en el que cuestionábamos a la Administración sobre listas de espera.

La falta de una incidencia significativa de quejas sobre esta materia nos ha impedido alcanzar otras conclusiones, sin perjuicio de que las que pudieran seguir recepcionándose nos permitan quizás realizar otro tipo de consideraciones a este respecto.

Y es que sin ir más lejos, en la queja 16/4467 un ciudadano denuncia que lleva esperando tres años desde que solicitó una cama articulada para su esposa, sin que le hayan proporcionado información más allá de que está incluida en una lista, a pesar de que presenta un grado de discapacidad del 99%.

En otro caso (**queja 15/3557**), la reclamación se proyecta sobre la **escasez del material que se proporciona** en razón de la condición de lesionado medular de quien lo promueve, considerando que se le pide una excesiva durabilidad que perjudica su salud.

En concreto, entiende el interesado en este expediente que deberían proporcionarle una cánula al mes, y, sin embargo, solamente le suministran una para cuatro meses; o tres sondas de aspiración diarias, cuando por el contrario se pretende que las utilice en varias ocasiones.

Estima que otras pautas de dispensación de los productos adecuada a sus necesidades conllevaría la dispensación de un paquete de gasas al día, 1 bote de suero fisiológico cada quince días, 3 empapaderas diarias, 1 caja de tela adhesiva cada quince días también, y una caja de guantes al mes.

El informe recibido del dispositivo de atención primaria de referencia del interesado nos dio cuenta de la reunión mantenida con el mismo, en la que habían participado la coordinadora de cuidados de su centro de salud, y la enfermera gestora de casos, en la que, al parecer, llegaron a un acuerdo en cuanto al material que se le dispensa, lo que llevó a considerar el asunto en vías de solución.

1.3.2.2.8 Actuaciones en materia de empleo

Las actuaciones en materia de empleo referidas a las personas con discapacidad se encuentran recogidas en el Capítulo sobre empleo de este Informe Anual, al que nos remitimos para no duplicar la información.

Una de las cuestiones que se recogen en dicho epígrafe es la de la preservación del dato relativo a la discapacidad, en tanto afecta a la **intimidación de los participantes en los procesos selectivos para el acceso al empleo público** promovidos por la Administración de la Junta de Andalucía.



A este respecto hemos tramitado una queja de oficio en la que constatamos que los reglamentos de selección o ingreso para el empleo público en el ámbito andaluz, no establecen ninguna cautela o limitación respecto a la publicidad de los datos personales derivados de estos procesos, como tampoco del dato específico de la discapacidad. Tampoco las bases de las convocatorias se refieren de forma específica al alcance de los datos personales que han de ser objeto de publicidad en cada una de las fases del proceso selectivo.

Por estos motivos hemos formulado **Recomendación** a las Administraciones afectadas para que la publicidad del dato personal relativo a la discapacidad de las personas participantes en los mismos se realice con la menor injerencia posible.

También hemos analizado de forma específica la gestión de la Bolsa de Empleo Temporal del Servicio Andaluz de Salud, en relación con aplicación de la cuota de reserva a favor de personas con discapacidad.

Hemos podido constatar que los criterios o indicadores para la aplicación del cupo ni se concretan en la normativa de referencia (en la Resolución del SAS reguladora de la Bolsa Única) ni se expresan en la página web del SAS en la que se publicita todo lo relativo a dicha bolsa para cada una de las categorías o especialidades, circunstancia que favorece su opacidad y que, en la medida que afectan y determinan el acceso al empleo público, deben ser objeto de publicidad y transparencia, ya en la propia regulación de la referida bolsa, ya en la propia página web del SAS, por lo que hemos remitido **Recomendación** a la Dirección General de Profesionales del SAS, que fue **aceptada favorablemente** por el citado organismo.

Finalmente aludimos a otra queja en la que hemos podido constatar el estado de situación de las bolsas de empleo existentes en el ámbito público de la Junta de Andalucía así como conocer los instrumentos, procedimientos y criterios establecidos en orden a favorecer el empleo público temporal por parte de las personas discapacitadas integradas en las mismas.

Con carácter general hemos observado que los distintos gestores de las bolsas de empleo respetan la cuota de reserva de discapacidad establecidas en las distintas normas reguladoras de las mismas, a excepción de la bolsa relativa al personal docente dependiente de la Administración educativa, por lo que hemos remitido una **Sugerencia**, a la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, que ha sido aceptada, para que se valorara la legalidad y oportunidad de establecer un sistema de reserva de plazas de personal docente interino en favor de las personas con discapacidad.

1.3.2.2.9 Menores y educación

Durante el año 2016 se ha tramitado un total de 65 expedientes de queja relacionados con la discapacidad. Es necesario señalar que de todos ellos, 63 tienen como protagonistas a los **alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo** debido a sus condiciones personales.

La escasez o ausencia de medios personales y materiales para la debida atención educativa de estos alumnos es denunciada por la familia ante la Institución, alegando en muchas ocasiones situación de exclusión escolar, que representa la antesala de una exclusión social. Y es que la educación inclusiva es un derecho para cuya garantía son necesarios diferentes mecanismos de intervención. Se precisa para que esa inclusión sea real dotar a los centros escolares de los recursos tanto materiales como personales que atiendan las necesidades específicas de cada uno de ellos.

Sin embargo, en los últimos años, debido a los recortes presupuestarios este derecho está siendo mermado, con la falta de dotaciones en las aulas, de materiales y de personal, especialmente del personal técnico de 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).

1.1 ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, TRIBUTARIAS Y ORDENACIÓN ECONÓMICA

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.2 Administraciones Públicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.5 Contratación en el Sector Público

El año pasado realizamos de oficio la **queja 16/1087** para trasladar a las entidades integrantes en la Administración Local de Andalucía el posicionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz sobre la **inclusión de referencias y cláusulas sociales en los documentos reguladores de la contratación administrativa**; para lo que formulamos la **Resolución** que consta en las actuaciones y que sintetizamos seguidamente.



En la misma incluimos nuestras consideraciones sobre la positivación de las cláusulas sociales que se habían ido incorporando al Derecho interno por expresa prescripción contenida en las Directivas de la Unión Europea y del Derecho derivado de los Tratados Constitutivos. en el Ordenamiento básico estatal y en el Régimen Local.

Así en el Ordenamiento básico estatal y en el Régimen Local; sabido es que por expresa prescripción de los artículos 2 y 3, del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, tanto por el ámbito objetivo como por el ámbito subjetivo de aplicación de la referida Disposición Legal, actualmente la misma rige también para los contratos que celebren las Entidades Locales y sus organismos dependientes, considerándose a las Entidades que integran la Administración Local como formando parte del sector público a efectos de las normas de contratación.

Igualmente debe ser tomado en consideración al respecto el Ordenamiento estatutario autonómico y las expresas prevenciones y derechos establecidos en el Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, en su Título I, que establece además un catálogo de derechos sociales y deberes, tendentes a configurar un marco de exclusión de la marginación y discriminación sociales (igualdad de género, atención y protección de personas menores, de jóvenes y mayores, prestaciones sociales y renta básica, atención y ayudas a personas discapacitadas, garantía del derecho al trabajo, promoción pública de viviendas, etc.).

Estableciendo los objetivos y principios básicos de actuación de la Comunidad Autónoma, como el de superar la exclusión social y lograr las mayores cotas de cohesión social, utilizando como medidas instrumentales para ello: el sistema de bienestar público; la atención a los colectivos y zonas desfavorecidas (artículo 14 del Estatuto de Autonomía para Andalucía); estableciendo como principio rector de las políticas públicas la atención social a las personas marginadas, excluidas y discriminadas socialmente (artículo 37.7 del mismo).

Formulando en aquellas actuaciones Sugerencia en el sentido de que por los órganos competentes de todas y cada una de las Entidades que integran la Administración local de Andalucía, se llevare a cabo la aprobación de directrices y de Pliegos de Clausulas Administrativas Generales, con expresa inclusión de cláusulas sociales en la contratación administrativa de tales Entidades y de sus Organismos y Entes instrumentales, como medio de promoción de la estabilidad y sostenibilidad económicas, para mejorar la calidad de vida de la población, así como para tratar de articular en mayor y mejor medida la cohesión social y la igualdad en el ámbito local afectado.

Las numerosas respuestas recibidas hasta la fecha muestran la favorable disposición existente entre las entidades locales andaluzas en orden a incluir cláusulas sociales en sus contratos administrativos.

1.2 CULTURA Y DEPORTES

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.6 Deporte

...

En otro expediente, la queja 16/0538, que tiene que ver con la celebración del mismo evento -el Maratón Ciudad de Sevilla-, se nos trasladó por los miembros de un club de ciclismo adaptado que venían solicitando desde hacía varios años la reforma de los reglamentos que regulan la participación en las carreras deportivas que el Instituto Municipal de Deportes organiza, en el sentido de contemplar la participación, como una categoría más, de **corredores discapacitados en bicicleta con pedales de mano** (handbike).



A tenor del informe recibido por el Ayuntamiento de Sevilla, debíamos partir de la premisa de que la modalidad reclamada consiste en una disciplina deportiva integrada en la Federación de Ciclismo, al ser el “ciclismo adaptado” un deporte que deriva del ciclismo, específicamente reglado para facilitar su práctica por deportistas con discapacidades físicas que les impiden el uso de bicicletas convencionales.

Por lo tanto, consideramos coherente y motivado que el organizador de una prueba atlética -como es una prueba de maratón-, con independencia del ámbito federado o no federado de la prueba, defina la participación propiamente centrada en la especialidad atlética, sin añadir otras disciplinas distintas de su ámbito deportivo.

Entendimos que este criterio participativo no suponía una discriminación que vulnere la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, ya que, en el caso que nos ocupa, el propio reglamento de la prueba en su artículo 5 admite la participación de atletas discapacitados en sillas de ruedas que se encuentran en el marco reglamentario de la especialidad atlética. Por otro lado, por lo que respecta al Reglamento del programa de carreras populares del Instituto Municipal de Deportes (IMD), se ha llevado a cabo su modificación con objeto de posibilitar la participación de la modalidad ciclista handbike en las mismas.

...

1.4 EDUCACIÓN

1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.5 Servicios educativos complementarios

...

Así, por ejemplo, en la queja 16/3785 y en la queja 16/4223, se nos exponía que, aunque uno de los progenitores no trabajaba, en ambos casos ello era debido a una incapacidad reconocida por la Administración competente -uno de ellos con ceguera absoluta, y la otra con movilidad reducida-, incapacidad que, igualmente, en estos dos casos, no permitía que ninguno de ellos pudiera ocuparse de sus hijos ni para recogerlos, ni para darles de comer. Consideraban, y lo compartimos, que estas circunstancias deberían asimilarse a la de que ambos progenitores trabajan, por cuando a efectos prácticos es como si así fuera. Entendemos que, no cualquier tipo de discapacidad puede dar lugar a esta asimilación, pero sí cuando los efectos incapacitantes den lugar a la consideración de gran dependiente, o cuando impidan asistir a otras personas no autónomas e igualmente dependientes.

...

1.4.2.6 Equidad en la educación

...

La Ley Orgánica de Educación (Ley 2/2006, de 3 de mayo) contempla como principios que deben regir el Sistema educativo, entre otros, la flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como la calidad de la educación para todos los alumnos y alumnas, con independencia de sus condiciones y circunstancias. Y a tal efecto, impone a las Administraciones educativas la obligación de arbitrar medidas y recursos tendentes a estimular al máximo el desarrollo personal, intelectual, social y emocional del alumnado que requiera una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar necesidades educativas especiales. Unas necesidades educativas especiales entre las que se encuentran expresamente contempladas por la norma las altas capacidades intelectuales.

También, la Ley 17/2007, de Educación de Andalucía, señala que el Sistema educativo público garantizará el acceso y la permanencia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, cuya escolarización



se regirá por los principios de normalización, inclusión escolar y social, flexibilización, personalización de la enseñanza y coordinación interadministrativa.

Es innegable que los principios y directrices de intervención educativa con el alumnado con necesidades educativas especiales debido a sus condiciones personales ha avanzado a pasos agigantados en las últimas décadas, apostando cada vez más porque estos niños y niñas puedan alcanzar unas metas similares a las del resto del alumnado. De la desatención y marginación iniciales, se pasó a la educación especial, y a la vista de la segregación que ésta generaba, se pasó a la normalización e integración de este alumnado en el ambiente menos restrictivo, lo que finalmente dio lugar a la inclusión educativa.

Además de lo anterior, el concepto de necesidades educativas especiales ha ido evolucionando y esta denominación hace referencia a la atención a la diversidad, atendiendo con ello las características propias y personales de cada alumno. De ahí que se haya incluido en este colectivo a quienes poseen altas capacidades intelectuales.

Sin embargo, las reclamaciones que venimos recibiendo en este ámbito, especialmente por lo que respecta a la dotación de recursos personales y materiales a los centros escolares, ponen en entredicho las proclamas y principios contenidos en las normas y evidencia que la plena inclusión de este colectivo de alumnos es todavía más teórica que real.

En todo caso, la educación inclusiva de los niños con diversidad funcional se perfila como algo más que un derecho: es una poderosa herramienta para combatir el riesgo de exclusión social de estos alumnos, ya que la exclusión escolar es la antesala de la exclusión social.

Somos testigos de las dificultades con las que se encuentran muchos niños y adolescentes que sufren algún tipo de discapacidad o padecen diversas patologías graves y crónicas, así como sus familias, en el momento de comenzar el curso escolar, debido a que los centros donde se encuentran escolarizados aquellos carecen de la imprescindible dotación de personal. Con más frecuencia de la deseable el colegio o instituto no dispone de profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapeutas, maestros de audición y lenguaje, educadores de educación especial, o cuando existen, el número de horas contratados no son suficientes para prestar una atención educativa de calidad.

Así las cosas, durante el año 2016 hemos seguido recibiendo quejas de padres y madres de alumnos con necesidades educativas especiales que exigen para sus hijos, afectados por algún tipo de discapacidad o enfermedad crónica, una atención que supere cualquier obstáculo y que permita su normalización escolar, demandando de esta Institución su colaboración para que la Administración educativa andaluza proceda a la creación y dotación a los centros de profesionales específicos de apoyo, así como de los recursos materiales y ayudas técnicas precisas para que sus hijos puedan alcanzar los objetivos curriculares legalmente establecidos para todos los alumnos.

En el presente ejercicio hemos valorado también la atención educativa que reciben los **alumnos y alumnas con altas capacidades intelectuales**. Estos presentan 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 para alcanzar el éxito escolar de una respuesta diferenciada y específica de aquella que se ofrece al resto de los alumnos.

Es así que los niños y niñas con altas capacidades intelectuales disponen de unas características a nivel de inteligencia, creatividad, personalidad y aptitud ante el hecho académico que los diferencian del resto de los alumnos y, por consiguiente, resultan acreedores de una atención específica y especializada. Los estudios y la experiencia han venido a demostrar que cuando desde el ámbito educativo no se articulan y



ponen a disposición de este alumnado las medidas en función de sus características y necesidades, no es infrecuente que estos chicos y chicas presenten síntomas de frustración, falta de motivación, problemas de conducta, que pueden desembocar, en el peor de los casos, en inadaptación en las aulas o incluso en fracaso escolar.

Pues bien, algunos padres de niños con altas capacidades se lamentaban de que algunas Delegaciones Territoriales les impedían hacer uso de la reserva de plaza que la normativa contempla para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo so pretexto de que para este tipo de alumnado no se necesitan recursos específicos y, por consiguiente, no pueden beneficiarse de la reserva de plazas antes mencionada.

Este criterio de la Administración no es compartido por la Defensoría. Ciertamente el hecho de que los alumnos con altas capacidades posean aptitudes superiores no puede llevar a la conclusión de que no presentan ninguna necesidad específica de apoyo educativo que condicione su proceso de aprendizaje. En la determinación de tales necesidades específicas, los Equipos de Orientación Educativa y los Departamentos de Orientación Educativa adquieren un especial protagonismo. Y dado que estos alumnos no disponen de dictamen de escolarización, será a través de la información psicopedagógica donde estos profesionales puedan aconsejar qué acciones, qué medidas, o, en definitiva, qué tipo de intervención resulta aconsejable en cada caso.

Es cierto que las medidas generales que se vienen aplicando para este colectivo suelen ser el trabajo cooperativo, trabajo por proyectos de investigación, puesta en marcha de modelos organizativos flexibles, adaptaciones curriculares, entre otras. Para que el alumno pueda beneficiarse de estas medidas no siempre es necesario el uso de la reserva de plaza en determinados centros educativos ya que estas actividades, en principio, se podrán poner en práctica en todos los centros escolares.

Sin embargo, ello no siempre sucede así. Como ejemplo traemos a colación las circunstancias del asunto que motivaron algunas quejas donde la recomendación de los profesionales iba dirigida a la enseñanza bilingüe, circunstancia que a fecha de hoy sólo se proporciona en determinados centros educativos. De este modo, nos encontramos con alumnos a los que los profesionales recomiendan, en un informe psicopedagógico, la escolarización en un centro educativo bilingüe pero que no se atienden estas recomendaciones porque el alumnado con altas capacidades no requiere ningún recurso específico y, por tanto, el hecho de que un centro sea bilingüe no establece una prioridad a la hora de escolarizar a este alumnado.

En este contexto, hemos recomendado a la Consejería de Educación que dicte las instrucciones oportunas para que las diferentes Delegaciones Territoriales de Educación, con un criterio homogéneo entre ellas, permitan hacer uso de la reserva de plaza para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo por 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 resolución ha sido expresamente aceptada por la Administración educativa. ([queja 15/1549](#) y queja 15/4771).

Los **profesionales técnicos de integración social** -antiguos monitores de educación especial-, como viene aconteciendo todos los años, han continuado cobrando un especial protagonismo. Recordemos que estos profesionales desarrollan una importante labor de asistencia que abarca la supervisión del alumnado, la ayuda en los desplazamientos, en el transporte escolar, en los comedores, entre otras muchas labores, y sin cuyos servicios no resulta posible la inclusión del alumnado en las aulas.

Son muchas las quejas de familias y asociaciones de padres que denuncian la ausencia de estos profesionales en las aulas, o cómo los servicios de los mismos han de ser compartidos con otros centros, quedándose durante muchos horas en la jornada escolar sin personas que puedan prestar apoyo asistencial a sus hijos. ([queja 16/0869](#), [queja 16/1446](#), queja 16/2605, queja 16/2678, [queja 16/3013](#), [queja 16/4259](#), queja 16/5025, [queja 16/5493](#), [queja 16/5620](#), y queja 16/6704, entre otras muchas).



Estos trabajadores son contratados por la Junta de Andalucía directamente o bien por una empresa que ha sido adjudicataria del servicio, a través de las normas de contratación pública. Respecto a los monitores contratados por empresas privadas, alguna asociación se ha lamentado de que en el correspondiente pliego de condiciones de las licitaciones no se hayan ofertado todas las horas necesarias para cubrir el apoyo de los monitores fuera del horario estrictamente escolar de 9 a 14 horas. Y lo que es aún peor, hay centros en los que ni siquiera se dispone de monitores durante toda la jornada escolar.

No dudan las familias en constatar que dejar a los niños que necesitan monitor de apoyo, sin él, durante el tiempo que sea, es provocar situaciones de vulnerabilidad, de inseguridad, de miedos y de falta de reacción ante cualquier problema que pueda surgir.

Las disfunciones señaladas también afectan a los servicios complementarios o a las actividades extraescolares. Se refieren las familias a excursiones, fiesta de navidad, o de fin de curso, salidas culturales, etc, en las que estos niños no han podido participar por falta de los profesionales de integración social. Unas situaciones que han representado no sólo una vulneración del derecho de estos menores a la educación inclusiva, sino a la inclusión en general, a la igualdad con sus compañeros, y a su dignidad.

Proclaman las familias en sus reivindicaciones que sus hijos tienen derecho a una educación inclusiva en igualdad de condiciones y a poder participar de cualquier actividad que organice el centro escolar sin tener que depender de la buena voluntad del profesional que acepte acompañar al menor en su tiempo libre.

Ante esta ausencia de monitores, muchas veces son las familias quienes desempeñan estos cometidos. Sin embargo este hecho, no hace más que fomentar la discriminación y la diferenciación entre niños desde edades tempranas.

La **insuficiencia horaria de presencia de los profesionales técnicos de integración social en los centros educativos** para la debida atención educativa del alumnado ha sido reconocida por las propias Delegaciones Territoriales, como acontece en el caso de Cádiz.

Sobre este asunto, hemos conocido que la Defensoría estatal ha instado a la Administración educativa andaluza a adoptar todas las iniciativas necesarias para dotar a los centros docentes dependientes de dicho organismo de los técnicos superiores en integración social necesarios, con un horario autorizado de dedicación que permita proporcionar a cada uno de los alumnos con necesidades educativas especiales que lo requieran el tiempo de atención que precisan a cargo de dichos profesionales.

En este contexto, sobre la base de lo establecido en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, proseguiremos de forma conjunta y coordinada las intervenciones sobre este asunto (queja 16 /4253).

La inclusión en las aulas del **alumnado asistido por ventilación mecánica** ha merecido también la intervención de la Defensoría. La ventilación mecánica es una estrategia terapéutica que consiste en remplazar o asistir mecánicamente la ventilación pulmonar espontánea cuando ésta es inexistente o ineficaz para la vida. Para llevarla a cabo se puede recurrir o bien a una máquina (ventilador mecánico) o a una persona bombeando el aire manualmente mediante la compresión de una bolsa o fuelle de aire.

Pues bien, hasta no hace mucho tiempo la atención educativa que venían recibiendo estos niños era prestada en el centro hospitalario ya que pasaban ingresado gran parte de su existencia o, en el mejor de los casos, se proporcionaba atención educativa domiciliaria en los periodos de tiempo en los que el menor no se encontraba hospitalizado. Por fortuna, los avances médicos y tecnológicos están permitiendo que estos niños puedan, con muchas dificultades y superando grandes retos, acudir a los centros educativos. El problema es que estos no disponen de recursos necesarios para su debida atención asistencial.

Así, la Administración educativa reconoce que carece de competencias en materia sanitaria, y los centros educativos, a excepción de los específicos de educación especial, no disponen de profesionales especializados ni cualificados en esta materia, ya que no hay enfermeros ni personal no docente especializados con estas funciones. Por su parte, los monitores de educación especial tienen funciones puramente asistenciales y



no existen monitores con perfil sanitario que pueden atender cualquier necesidad que presente el alumno de autonomía personal y favorecer su integración.

Sobre este razonamiento, el ofrecimiento de la Delegación Territorial para el ejercicio del derecho a la educación de los alumnos afectados por estas patologías es la atención domiciliaria para cubrir sus necesidades básicas educativas en un ámbito controlado, o bien que la persona cuidadora principal del menor, en su gran mayoría las madres, lo atienda asistencialmente en el centro educativo donde se encuentre escolarizado.

Por su parte, la Administración sanitaria alega no disponer ni de medios ni de personal para la atención de los alumnos en los colegios, proclamando que se trata de un problema que ha de ser solventado en el ámbito educativo.

Mientras tanto las familias se lamentan de la inexistencia de la figura de monitor con perfil sanitario, por lo que han de ser las madres quienes realicen esta labor, obligándolas a estar durante toda la jornada escolar en el centro educativo. Reclaman, por tanto, el derecho constitucional de igualdad ante la ley, el derecho a la integración e inclusión social para sus hijos, y demandan que se tomen las medidas necesarias para su efectiva normalización y real igualdad. Nos trasladan que los menores no desean tener un profesor en casa, quieren acudir al colegio o instituto con el resto de sus compañeros, desean ser niños integrados, con amigos y con una realidad social igual al resto. Demandan las familias que la sociedad se conciencie ante la realidad de diversidad funcional de estos alumnos, y sea posible que puedan acudir al colegio sin la compañía de sus padres, que no cejarán en su empeño de romper las barreras sociales que existen para aquellos.

En esta tesitura, acordamos establecer un cauce de diálogo entre la Administración educativa, la sanitaria, las familias y la asociación de personas con ventilación mecánica (ASEVEMA) para analizar las concretas necesidades de apoyo sanitario básico de estos menores en el horario escolar.

En el encuentro con todos los agentes se abordaron posibles alternativas válidas para que la citada atención a los menores se procure por personal especializado distinto de la figura materna o paterna, logrando una mejor autoestima del alumno así como su integración e inclusión óptimas en el entorno educativo.

Se puso de relieve en la reunión que los monitores de educación especial son trabajadores de empresas contratadas, según pliego de condiciones técnicas publicado por la Delegación de Educación, quien contrata los servicios a esas entidades, pero no es la empleadora directa de los citados profesionales ni ejerce su dirección, y entre las funciones encomendadas a los monitores escolares no pueden contemplarse las tareas de atención a estos menores para las necesidades específicas que nos ocupan. En primer lugar, por carecer de las competencias necesarias para hacerlo y, en segundo lugar, porque no están recogidas las citadas funciones en el contrato celebrado con las empresas suministradoras del servicio que éstas prestan a los centros escolares.

No obstante, sí hubo acuerdo en torno a que es posible que estos profesionales, con la formación adecuada, pudieran hacerse cargo de la atención requerida a los menores con ventilación mecánica. Por ello, se cuestionó si estos trabajadores podrían, de manera voluntaria, incorporar las tareas vinculadas a esa atención a su normal desempeño profesional. Se trataría, pues, de que los monitores escolares asumieran llevar a cabo las funciones de atención sanitaria básica, sin recibir una contraprestación, al menos por parte de la Delegación de Educación, quien debe cumplir escrupulosamente los términos pactados que derivan del pliego de condiciones publicitado.

Esta voluntariedad del personal debería ir acompañada de la exención de responsabilidad civil de los trabajadores por los padres de los menores afectados, puesto que parece de todo punto inverosímil que nadie se ofrezca a llevar a cabo las tareas mencionadas, por las delicadas e importantes consecuencias.

También se valoró en el encuentro que la formación especializada en materia sanitaria para estos monitores podría proporcionarla la Delegación de Salud, a través de profesionales del Servicio Andaluz de Salud, además de asegurar una conexión permanente con éstos a efectos de despejar cualquier duda en todo momento. Para ello, surgió la posibilidad de poder contar con la atención del servicio del 061, y la conveniencia de poner en sobreaviso a los centros de salud y hospitales más cercanos a los centros escolares donde se



encuentren los menores afectados, para que el personal sanitario tenga conocimiento de que en su área de influencia existen pacientes con la patología citada y que pueden necesitar apoyo inmediato.

A pesar de la predisposición manifestada por las Administraciones para encontrar una solución factible que permita la incorporación de los menores con ventilación mecánica a los centros escolares, no siempre ello es posible ya que, como se ha expuesto, todo se hace depender de la buena voluntad de unos profesionales que se comprometen a realizar funciones de alta responsabilidad que no les corresponden, a pesar de que reciban la correspondiente formación sanitaria. (queja 16/0662 y queja 16/0664).

Como hemos venido dejando constancia en Memorias anteriores, la especial atención que la Defensoría viene prestando al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo nos llevó a elaborar un **Informe especial sobre los centros específicos de educación especial en Andalucía.**

Las propuestas de intervención de la Administración que entendíamos necesarias y convenientes y que, en un sentido u otro, tienen como finalidad última mejorar la calidad de la atención educativa que está recibiendo el alumnado escolarizado en este tipo de recurso educativo, quedaron reflejadas en un conjunto de Recomendaciones dirigidas en su momento a la Administración educativa.

En cumplimiento de dichas Recomendaciones, por Acuerdo de 20 de marzo de 2012 del Consejo de Gobierno, se aprueba el **Plan de actuación para la mejora de la atención educativa al alumnado escolarizado en centros específicos de educación especial en Andalucía 2012-2015** (BOJA número 64 de 2 de abril de 2012). Dicho Plan tiene establecido 8 objetivos, cada uno de los cuales con una serie de actuaciones, en el que, además quedan delimitados los agentes implicados y los criterios de evaluación e indicadores.

Desde la aprobación del Plan señalado, hemos realizado anualmente un seguimiento sobre las actuaciones emprendidas para su puesta en funcionamiento. Y así, el pasado 7 de abril de 2016, dado que ha finalizado la vigencia del Plan y que lamentablemente aún restan por llevar a cabo muchas acciones para la conclusión de determinados objetivos, hemos celebrado una reunión con representantes de la Consejería de Educación y del movimiento asociativo, donde quedó puesto de manifiesto que los objetivos 1, 7 y 8, aún no se habían desarrollado.

Estos objetivos se concretan en la definición de los requisitos de **infraestructuras y equipamientos** que deben reunir los centros específicos de educación especial; de la adaptación de las normas a las necesidades de estos centros educativos e implantación de los servicios del **plan de apertura de centros** (aula matinal, comedor, actividades extraescolares y transporte escolar); y del análisis de la **plantilla del profesorado y del personal de atención educativa complementaria** y elaboración del mapa actual de profesionales en los centros específicos de educación especial (definición de requisitos mínimos mediante norma reguladora).

Por consiguiente, hasta la fecha no se han definido los requisitos de infraestructura y equipamiento que deben reunir los centros específicos. Tampoco se han determinado los criterios para el desarrollo de la escolarización combinada o el objetivo de considerar a algunos centros específicos de educación especial como centros de recursos. También mencionamos la ausencia de suministro de determinado material o la actualización y sustitución de otros elementos TIC que se han quedado obsoletos o se han estropeado. No olvidemos que uno de los objetivos del Plan era potenciar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a estos recursos y a su profesorado como instrumento para el desarrollo de las competencias del alumnado.

Es preocupante, asimismo, que todavía no se hayan definido los perfiles profesionales de aquellas personas que prestan sus servicios en estos recursos educativos ni se haya determinado la ratio profesional/alumno. No en vano las necesidades educativas especiales de los alumnos en estos centros requieren de intervenciones muy especializadas en una gran diversidad de casos que implican la actuación colegiada de diferentes profesionales.

Esta inquietud debemos hacerla extensiva a los servicios educativos complementarios. Entre los objetivos del mencionado Plan se incluye la adecuación de la respuesta ofrecida a estos niños y niñas en relación con los servicios complementarios y con el Plan de apertura de centros, sin que hasta la fecha se hayan publicado las normas y criterios de implantación señaladas.



No somos ajenos a que, por desgracia, el periodo de vigencia de este instrumento de planificación ha coincidido de pleno con la época de crisis económica y contención del gasto público. Sin embargo, recordemos que, antes de su entrada en vigor, el Plan tenía prevista la correspondiente memoria económica en la que habrían de estar presupuestadas todas las cuantías que conlleva su puesta en funcionamiento.

A pesar de la complejidad que la ejecución del Plan pueda llevar, ya conocida desde su elaboración y aprobación, es necesario un mayor impulso e implicación para su implantación sumamente necesario para mejorar la calidad educativa que están recibiendo todos aquellos alumnos y alumnas que por sus graves patologías o discapacidades no pueden acudir a un centro ordinario.

El mencionado Plan representa una magnífica oportunidad para situar a estos recursos dentro del Sistema educativo al que pertenecen. Sin embargo, la situación actual ha hecho que el optimismo con el que las familias y el movimiento asociativo acogió la puesta en funcionamiento de este ambicioso instrumento se haya convertido en decepción. **(queja 16/1816)**

Mientras tanto, las familias demandan incrementar los recursos personales en algunos centros específicos. No olvidemos que estos recursos educativos poseen unas características que los diferencian de otros centros de enseñanza en cuanto que necesitan de una mayor cobertura de personal y medios para prestar la atención necesaria a un alumnado complejo y diverso, y en el que las deficiencias repercuten directamente en la calidad de esa atención que se exige.

Desde la Institución hemos podido comprobar que los profesionales que prestan servicios en los centros específicos tienen un alto nivel de entrega e implicación. Sin embargo, su labor se complica sobremedida cuando el centro no dispone de los recursos personales y de todos los medios necesarios, originando una sobrecarga, tanto física como emocional, en sus funciones y un desequilibrio en sus expectativas de trabajo.

El problema general de la escasez de personal que adolece algunos centros se agrava por la política de reposición del personal que causa baja temporal ya que las sustituciones se están realizando con un mínimo de 10 días de demora.

La cuestión es que tras analizar la dotación de profesionales de estos centros donde se denuncia carencias, comprobamos su adecuación a la normativa vigente, tanto por lo que se refiere al que presta servicios en las aulas como los destinados a los servicios complementarios. De este modo, el nudo gordiano de la cuestión se encuentra en la no acomodación de dicha normativa a las necesidades reales del alumnado escolarizado en los centros específicos de educación especial.

Por tanto, la solución que demandan las familias y por la que apuesta esta Institución, ha de venir necesariamente de la puesta en práctica de todos y cada uno de los objetivos contenidos en el mencionado Plan de actuación. No obstante, se ha recordado a la Administración educativa la necesidad de que adopte las medidas necesarias para que las **coberturas de plazas por sustituciones de personal de baja** se realicen con la máxima celeridad en interés superior del alumnado afectado, y teniendo en cuenta las necesidades de personal constatadas en algunos de estos recursos educativos. **(queja 15/4972)**

También nos hemos preocupado por los problemas de **mantenimiento y conservación de las infraestructuras** de algunos de estos centros específicos y, más concretamente, por la delimitación de competencias en torno a la entidad responsable del mantenimiento del servicio de calefacción.

En nuestro criterio, esta labor compete a los Ayuntamientos, si bien hemos de tener en cuenta que algunos centros educativos específicos poseen grandes dimensiones, escolarizan a alumnos de toda la provincia y están ubicados físicamente en municipios pequeños cuyas exiguas arcas municipales les impide cumplir con sus obligaciones. Así acontece en el caso del colegio ubicado en el municipio de Ogíjares (Granada).

En esta tesitura, en su momento, recomendamos a todos los organismos implicados (Ayuntamiento, Delegación Territorial de Educación y Diputación Provincial) que promovieran cuantos contactos fuesen necesarios a fin de llegar a un acuerdo entre las tres Administraciones para atender adecuadamente el mantenimiento de los servicios de calefacción del centro específico de educación especial ubicado en Ogíjares (Granada).



Todas las Administraciones expresaron su buena voluntad de llegar a un acuerdo, si bien el mismo seguía sin concretarse, por lo que acordamos llevar a efecto una labor de mediación entre ellas. Nuestra pretensión era consensuar soluciones válidas para paliar la deficiencia en relación con el abono de los gastos del suministro de combustible para atender la calefacción del inmueble.

En la reunión surgieron nuevas cuestiones que deberían ser abordadas para mejorar el funcionamiento del centro y, por consiguiente, la calidad educativa y asistencial del alumnado.

Fruto del encuentro surgió el compromiso de contribuir al logro de una solución, reiterando su voluntad de colaboración y lealtad institucional entre los organismos, acuerdo que será objeto de seguimiento por la Defensoría. ([queja 16/6670](#))

Respecto al servicio complementario de **comedor escolar que se presta en los centros específicos de educación especial**, algunas asociaciones y familiares de alumnos escolarizados en los recursos ubicados en la provincia de Cádiz han denunciado la situación de discriminación en la que se encontraba al no disponer de ayudas públicas para sufragar este servicio. No olvidemos que el comedor escolar representa una continuidad del proceso de formativo y un instrumento de especial relevancia en el proceso de estimulación y formación del alumnado escolarizado en este tipo de centros educativos.

El problema se remonta al año 2013, cuando se acuerda no conceder subvenciones a los distintos centros por considerar que el procedimiento legal utilizado no era el más adecuado. Desde aquella fecha los gastos han sido sufragados por las asociaciones y entidades que gestionan los recursos, si bien, las posibilidades económicas de aquellas se han visto agotadas, lo que hace peligrar el mantenimiento del comedor.

La solución a este asunto, aunque discutida por algún sector del movimiento asociativo, ha venido de la mano de la Resolución de 6 de septiembre de 2016, por la que, para el curso escolar 2016-2017, se convoca subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a los centros de educación especial sostenidos con fondos públicos o con planes de compensación educativa, para la prestación del servicio de comedor escolar. ([queja 15/4540](#))

...

1.4.4 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

• [Queja 16/0385](#), dirigida a la Delegación Territorial de Educación de Granada, relativa a la presunta discriminación de un alumnado discapacitado en una actividad complementaria en IES Veleta, Granada.

...

• [Queja 16/1816](#), dirigida a la Consejería de Educación, relativa al seguimiento del Plan de actuación en centros específicos de educación especial 2012-2015.

• [Queja 16/2287](#), dirigida a la Delegación Territorial de Educación de Málaga, relativa a la masificación del aula específica de educación especial del IES Poetas Andaluces de Benalmádena.

...

• [Queja 16/3013](#), dirigida a la Delegación Territorial de Educación de Málaga, relativa a la Ausencia de monitor Educación Especial IES "Andrés Pérez Serrano" (Córtes de la Frontera).



...

· **Queja 16/5493**, dirigida a la Delegación Territorial de Educación de Málaga, relativa a la ausencia monitor de Educación Especial para un alumno con discapacidad en CEIP Manzano Jiménez de Campillos.

...

1.5 EMPLEO

1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.1 Quejas relativas al acceso al empleo público

1.5.2.1.1 La reserva del dato relativo a la discapacidad

La discapacidad ha sido ampliamente tratada en nuestra dinámica fiscalizadora, tanto en ámbitos donde rige dicho cupo (acceso ordinario al empleo público fijo o permanente), como en aquellos donde no es preceptiva dicha reserva (bolsas de empleo público temporal como en las contrataciones -temporales- derivadas de las políticas de fomento de empleo), como también en otros aspectos vinculados a la intimidad del dato relativo a la discapacidad y la transparencia en la gestión de cuanto atañe a los aspirantes que participan por dicho cupo en los procesos selectivos o llamamientos.

En relación a **preservar el dato relativo a la discapacidad**, en tanto afecta a la intimidad, esta Institución inició queja de oficio sobre protección de datos de carácter personal de los participantes en los procesos selectivos para el acceso al empleo público promovidos por la Administración de la Junta de Andalucía, especialmente de aquellos datos relativos a la discapacidad de los mismos (**queja 15/1454**).

La Administración de la Junta de Andalucía constituye la parcela mayoritaria del sector público andaluz, representando el 50% de los recursos humanos vinculados a los distintos servicios públicos (docente, sanitario, servicios sociales, administración general, instrumental y de Justicia, etc.), con un total cercano a los **270.000 empleados públicos** (a los que se suman otros tantos pertenecientes a la Administración estatal, local y a las Universidades públicas), volumen profesional que en su dinámica de gestión da lugar a una ingente publicación de datos personales relacionados, fundamentalmente, con los procesos administrativos de selección para el ingreso en el empleo público y de provisión de puestos de trabajo, publicidad que se materializa en distintos medios (boletines y diarios oficiales en internet, sitios web institucionales y en otros medios electrónicos y telemáticos).

Este hecho hace que desde estos medios de publicidad, especialmente en aquellos situados en el espacio de internet, se estén vertiendo un desmesurado volumen de datos personales con una indudable proyección en otros ámbitos que exceden de los puramente administrativos en que se documentan, pudiendo afectar al derecho fundamental a la protección de datos de las personas garantizado por el artículo 14 de la Constitución, y regulado por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El avance vertiginoso de las **tecnologías de la información y las comunicaciones** permite que a través de sistemas o programas sea posible encontrar información en Internet, a través de los denominados “buscadores” (generales y especializados), herramientas que permiten a los usuarios de estas tecnologías localizar y acceder a la información disponible en internet de manera interactiva, al constar esta en bases de datos en archivos existentes en la red.

En este sentido, constatamos cómo los mecanismos de publicidad y acceso a la información administrativa de los distintos órganos administrativos se materializa no solo con el acceso ordinario a un registro público, sino también mediante la publicidad en tablones de anuncios, intranet, espacios privados de internet, tablón de anuncios electrónicos en internet y publicidad a través de los diarios y boletines oficiales, igualmente, en internet.



En lo que a publicidad relacionada con los procedimientos selectivos, los distintos órganos competentes en materia de personal al servicio de la Junta de Andalucía (Instituto Andaluz de Administración Pública -IAAP,- Servicio Andaluz de Salud -SAS-, Consejería de Educación, etc.), tanto en sus fases intermedias de selección como en los resultados finales del proceso, publicitan los distintos actos de tramitación en tabloneros de anuncios, páginas web institucionales y en la propia página web del Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA), publicidad que hace referencia al dato personal relativo a la discapacidad, con expresión, primero, del nombre y apellidos y el Documento Nacional de Identidad (DNI) y, a continuación, el dato relativo a la discapacidad de forma muy variada, según Cuerpos, especialidades y categorías.

Así en los procesos selectivos correspondientes a los Cuerpos y Especialidades de la Administración general se hace referencia a la discapacidad con la referencia "D" en el turno correspondiente, resultando individualmente identificados los aspirantes con discapacidad que hagan valer tal condición a efectos de acogerse al cupo de reserva.

En cuanto al personal docente, de los Cuerpos de Maestros/as del turno de acceso libre se realiza mediante la clave 01 y el turno de discapacidad con la clave 02, mientras que en los Cuerpos y Especialidades de los Profesores de Educación Secundaria y otros Cuerpos (Música, Idiomas, etc.), vienen relacionados conjuntamente en un único listado bajo la expresión "Turno General y Reserva de Discapacidad".

De esta forma los participantes en los Cuerpos de Maestros quedan identificados de forma indirecta, no así los aspirantes al resto de los Cuerpos docentes, en los que los participantes por dicho cupo no resultan identificados.

En cuanto al personal estatutario vinculado a las Instituciones sanitarias, en los procesos selectivos convocados por el Servicio Andaluz de Salud, los participantes se expresan en los distintos turnos a través de las claves "L", "P", "LM" y "LF". La identificación de los participantes por el turno de discapacidad es indirecta mediante la clave correspondiente.

La publicidad de los procesos selectivos relativos a los Cuerpos de funcionarios de la Administración de Justicia, van referidos con expresión de "Sistema Reserva de Discapacitados". Los participantes por el turno de discapacidad aparecen identificados y relacionados en un listado diferenciado.

Por último, en los procesos selectivos del Personal laboral de la Administración general de la Junta de Andalucía, ya se trate de procesos conjuntos (turno libre y turno de discapacidad) o de procesos exclusivos para las personas discapacitadas, la publicidad del dato relativo a la discapacidad va referido con la clave "D". Tanto los participantes de los procesos conjuntos como los exclusivos para personas con discapacidad resultan identificables indirectamente por dicha clave.

Por nuestra parte, tras el análisis del marco regulador de la transparencia y la protección de datos en los procesos selectivos y, especialmente, del dato relativo a la discapacidad de los participantes, constatamos cómo las diversas normas reguladoras del ingreso en el empleo público dependiente de la Junta de Andalucía (ya funcional de la Administración general o de Justicia, personal docente y personal estatutario sanitario) demuestran que los distintos reglamentos de selección o ingreso para cada uno de estos colectivos de servidores públicos, **no establecen ninguna cautela o limitación respecto a la publicidad de los datos personales** derivados de estos procesos, como tampoco del dato específico a la discapacidad de algunos de los aspirantes participantes o seleccionados y nombrados al concluir los procesos selectivos.

Igual apreciación cabe deducir de las bases de las convocatorias, que si bien regulan de manera detallada las distintas fases de los procesos de acceso (solicitudes, requisitos, listas provisionales y definitivas de aspirantes, tribunales y comisiones de selección, fases de las pruebas selectivas, baremos, listas provisionales y definitivas de aprobados, nombramientos, etc.), nada añaden respecto al alcance de los datos personales que han de ser objeto de publicidad en cada una de las fases del proceso selectivo.

En el marco regulatorio expuesto, como en la práctica administrativa resultante de estos procesos, a través de los tribunales o comisiones de selección (listas nominativas de admitidos y excluidos, listas de aspirantes que superan el proceso selectivo – por turnos libre, de promoción interna o de reserva de discapacidad-), se evidencia la inexistencia de un tratamiento homogéneo, siendo la casuística en extremo variada, desde aquellas plenamente respetuosas con una adecuada publicidad de los datos personales



y con establecimiento de límites respecto a la publicidad del dato personal relativo a la discapacidad, con otras prácticas inadecuadas de publicidad, con identificación directa de tal circunstancia en los participantes en los distintos procesos selectivos.

La circunstancia del dimensionamiento del Sector Público Andaluz y de elevado número de participantes en las distintas ofertas de empleo público, unido a la intervención de distintos centros directivos y múltiples órganos de selección, nos movió a aconsejar que desde las distintas instancias administrativas se promoviera **una norma o protocolo de actuación, que normalice y dé un tratamiento homogéneo a la protección del dato relativo a la discapacidad en el seno de los procesos selectivos de los empleados públicos.**

En base a lo expuesto, formulamos a las personas titulares de los Centros Directivos competentes en materia de personal, en las Consejerías y Agencias instrumentales de las Consejerías competentes en las materias de Administración Pública, Educación y Salud, Recomendación en el sentido de que se cursen las instrucciones necesarias en orden a que en los procesos selectivos que les afecten, ya de personal con carácter permanente (funcionario, estatutario o laboral) o temporal (bolsas de empleo), la publicidad del dato personal relativo a la discapacidad de las personas participantes en los mismos se realice con la menor injerencia posible.

1.5.2.2 Quejas relativas a la provisión temporal (bolsas)

1.5.2.2.2 Transparencia en la gestión de las bolsas de empleo público

No suelen ser excepcionales las denuncias relativas al funcionamiento y gestión de la **Bolsa de Empleo Temporal del Servicio Andaluz de Salud**, en relación con la aplicación de la cuota de reserva a favor de personas discapacitadas, supuesto planteado en la **queja 15/1871**.

En ella el interesado, integrante de la Bolsa de Empleo Temporal de puestos básicos del Servicio Andaluz de Salud (Bolsa Única del SAS), manifestaba su discrepancia con la mecánica de funcionamiento de la misma en relación al **cupo de reserva de discapacidad** establecido en la normativa vigente (siete por ciento), por entender que la misma incorpora criterios restrictivos que a la postre implica el incumplimiento de los mandatos legales al caso, concretamente del Pacto de la Mesa Sectorial de Sanidad regulador de la citada Bolsa (Resolución de 21 de noviembre de 2013). En este sentido denunciaba la práctica de gestión del SAS de considerar **el cupo del siete por ciento de los contratos ofertados**, y no de los nombramientos efectivos, de tal modo que el rechazo de un contrato por persona del cupo de discapacidad, dicho contrato se contabiliza dentro de dicho porcentaje, pasando el contrato a ser ofertado a una persona integrante del turno libre, no a otra persona del cupo de discapacidad. Por añadidura, dicho porcentaje se aplica a nivel de centro sanitario, haciendo más restrictivo el sistema.

Frente a este planteamiento, por el SAS se afirma que el cupo de reserva se calcula en función de las ofertas realizadas al turno libre por centro y por categoría, teniendo establecido un programa informático conforme a unos criterios internos que garantizan dicha reserva dentro del turno libre. Mientras no se complete dicho cupo del siete por ciento, el programa seleccionará para las ofertas propuestas a personas candidatas de la reserva de discapacidad hasta su cumplimiento. Además, en el caso de tener el cupo cubierto, y el programa seleccione a un/a candidato/a con mejor puntuación dentro del turno libre, que tenga reconocida discapacidad, contabilizará dentro del cupo. Con esta mecánica el programa informático cubrirá esas ofertas, siempre por orden de puntuación, entre las personas con discapacidad incluidas en los listados para el Centro en cuestión.

Conforme a la información aportada, la aplicación informática que sustenta la gestión de la bolsa, no establece unas pautas numéricas para la selección de candidatos/as con discapacidad de forma predeterminada, esto es, que de cada "x" ofertas se asigne "y" a dicho cupo; ya que en cada una de las ofertas que se inician se calcula el porcentaje establecido para este cupo sobre el total de ofertas que se realizan al turno libre, siendo varios indicadores los que intervienen simultáneamente, mediante la aplicación de una fórmula matemática: $(n^{\circ} \text{ de ofertas acumuladas} + n^{\circ} \text{ de ofertas a realizar})$, multiplicado por el porcentaje establecido legalmente $-0,07-$, dividido por el n° de profesionales que han aceptado una oferta del turno de discapacidad >1 .



Con arreglo a dicha fórmula y aplicación informática, mientras no se cubra la plaza por dicho cupo, ésta mantiene el cupo por la que se ha reservado (promoción interna temporal, discapacidad o libre); es decir, una oferta pertenecerá al tipo de cupo que le corresponda desde su creación, hasta su asignación o caducidad. De esta manera, esa oferta será cubierta siempre por un candidato/a del cupo correspondiente, salvo que no existan más personas de dicho cupo.

Por otra parte, en relación a la **transparencia del estado de situación de las bolsas**, cabe indicar que, como en el resto de los demás turnos, sobre el cupo de discapacidad existe información disponible y actualizada en la web del SAS, donde se recoge para cada centro, categoría, tipo de vinculación y sistema de acceso, así como la nota de corte de la última persona candidata que ha aceptado una oferta.

Por nuestra parte, como quiera que la controversia se ceñía a la dinámica de funcionamiento del turno de reserva de discapacidad en la bolsa única del SAS, constatamos que en la página web del SAS se publicita, para cada categoría/especialidad y turno (libre, promoción interna y discapacidad) los listados de candidatos (a una determinada fecha de nota de corte de cada ejercicio), dirección o enlace en el que aparecen los mismos ordenados por baremo, con indicación de la experiencia en el Servicio Andaluz de Salud, la puntuación consignada por los aspirantes en el autobaremo de méritos alegados por los mismos y la puntuación definitiva obtenida en cada apartado del baremo (experiencia extramuros del sistema sanitario andaluz – NO SAS-, formación y otros méritos) tras la validación de méritos efectuada por la Comisión de Valoración. Así como listados definitivos de personas excluidas con indicación de la causa de exclusión.

En principio, la circunstancia de que la Bolsa Única del SAS, para cada una de las categorías/especialidades y turnos se sustancie a través de un concreto programa informático configurado a partir de determinados “criterios internos” (no ajustados a pautas numéricas predeterminadas, sino que para cada una de las ofertas que se inician se calcula el porcentaje establecido para este cupo sobre el total de las ofertas que se realizan al turno libre), no plantea sospecha alguna sobre su adecuación a parámetros de legalidad, dada la discrecionalidad administrativa sobre este aspecto.

No obstante, cualquiera que sean esos criterios o indicadores y la forma en que estos se incorporan a una determinada aplicación o programa informático, lo cierto es que los mismos ni se concretan en la normativa de referencia (en la Resolución del SAS reguladora de la Bolsa Única) ni se expresan en la página web del SAS en la que se publicita todo lo relativo a dicha bolsa para cada una de las categorías o especialidades. Tan solo en la información administrativa aportada en el expediente de queja se explicita la dinámica matemática de aplicación del cupo, circunstancia que favorece su opacidad y que, en la medida que afectan y determinan el acceso al empleo público, deben ser objeto de publicidad y transparencia, ya en la propia regulación de la referida bolsa, ya en la propia página web del SAS.

Desde nuestra perspectiva, los datos respecto a la categoría al caso, aconsejaba que por el propio Servicio Andaluz de Salud, en su condición de órganos gestor de las bolsas, se lleve a cabo una evaluación sobre el grado de cumplimiento de la cuota de reserva de discapacidad en la Bolsa Única a nivel global, así como su materialización (y desviaciones) para las distintas categorías, en orden a detectar las disfunciones que pudieran ser imputables a la aplicación de criterios restrictivos incompatibles con el mandato legal en favor de la discapacidad.

Por ello formulamos a la Dirección General de Profesionales del SAS recomendación en el sentido de que se cursaran las instrucciones necesarias en orden a la publicidad y transparencia de los criterios que soportan la aplicación informática de la Bolsa Única del SAS en relación a la reserva o turno de discapacidad, recomendación que fue aceptada favorablemente por el citado organismo.

1.5.2.2.3 Cuota de reserva de discapacidad en las bolsas de personal docente

En el expediente de **queja 15/2450**, esta Institución procedió a la apertura de queja de oficio sobre tratamiento de la cuota de **reserva de plazas de empleo público temporal** en las correspondientes bolsas de empleo existentes en los distintos ámbitos sectoriales de la Administración de la Junta de Andalucía.



Pretendíamos abordar, en primer lugar, un análisis sobre el marco jurídico existente en orden a favorecer el ingreso temporal de personas discapacitadas en los distintos ámbitos sectoriales de la acción pública desplegada por la Junta de Andalucía, para posteriormente analizar los instrumentos, procedimientos y criterios establecidos para seleccionar al personal discapacitado. En suma, constatar el estado de situación de las bolsas de empleo existentes en el ámbito público de la Junta de Andalucía así como conocer los instrumentos, procedimientos y criterios establecidos en orden a favorecer el empleo público temporal por parte de las personas discapacitadas integradas en las mismas.

En lo que se refiere al empleo público permanente, actualmente la reserva a favor de las personas discapacitadas se establece para los distintos regímenes de personal en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público, en el artículo 30.6 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto de Personal al Servicio del Sistema Nacional de Salud; en el artículo 42.2 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad, aprobado en virtud del Real Decreto-Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre y en el artículo 3 del Decreto 93/2006, de 9 de mayo, por el que se regula el ingreso, la promoción interna y la provisión de puestos de trabajo de personas con discapacidad en la Función Pública de la Administración General de la Junta de Andalucía.

Por los diversos sectores de la Administración andaluza se vienen adoptando medidas normativas (a nivel de Órdenes, Resoluciones, etc...) por las que se regulan las bolsas de trabajo de personal funcionario o estatutario interino así como para el personal laboral temporal, en las que se hace extensivo el cupo de reserva para el colectivo discapacitado en un determinado porcentaje o número de vacantes cuando la selección se efectúe mediante las personas integrantes de las bolsas. O, en otros casos, se contempla la constitución de una bolsa específica de aspirantes que concurrieron a las pruebas selectivas para personas con discapacidad intelectual.

Constatamos pues, como con carácter general los distintos gestores de las bolsas de empleo (Administración general, personal docente, personal estatutario y personal laboral) respetan la cuota de reserva de discapacidad establecidas en las distintas normas reguladoras de las mismas, a excepción de la bolsa relativa al personal docente dependiente de la Administración educativa (que si bien establece la cuota en el acceso a la función pública docente no así en la dinámica de funcionamiento de las bolsas).

En este sentido, la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación informaba que los Decretos aprobatorios de la Oferta de Empleo Público docente establece que del total de plazas que se ofertan se reservará un 7 por 100, en cada convocatoria, para el turno de personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33 por 100, considerando con ello cumplida la legalidad al respecto.

Sin duda, este planteamiento implica que estas sustituciones por vía de bolsa se realiza por el listado único resultante en el que se incluyen tanto las personas con discapacidad como los que no tienen tal condición y cuyo llamamiento se hace siguiendo el orden de posición en la misma, lo que evidencia **la ausencia de reserva de plazas en las bolsas de empleo** del personal docente (no universitario) en Andalucía.

En este sentido, la Orden de 8 de junio de 2011, reguladora de las bolsas de trabajo de personal funcionario docente interino no establece ninguna particularidad al respecto, por lo que ni existe bolsa específica ni cupo específico para la provisión de puestos en interinidad (ya sea de vacantes o de sustituciones).

Esta regulación, desde nuestra perspectiva, al no introducir medidas de discriminación positiva que faciliten la integración laboral de las personas con discapacidad en las bolsas correspondientes, mediante la inclusión de cupos específicos en los procesos de selección de personal docente temporal, **no resulta compatible con el sistema de cupo de reserva** establecidos por la Junta de Andalucía en las restantes bolsas.

Por todo lo anteriormente expuesto, formulamos a la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación Sugerencia en orden a que se valorara la legalidad y oportunidad de establecer un sistema de reserva de plazas de personal docente interino en favor de las personas con discapacidad.



Una vez recibido el informe de la Administración de Empleo, tras su análisis se deduce la aceptación de la Resolución formulada por esta Institución.

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

• **Queja 16/1614**, dirigida a la Secretaría General de Empleo de la Secretaría de Empleo, Empresa y Comercio, relativa a **demora en el pago de subvenciones a los Centros Especiales de Empleo**.

...

1.6 POLÍTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.10 Bienestar Social: Servicios Sociales y Dependencia

1.6.2.10.1 Servicios Sociales

...

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.

...



1.7 JUSTICIA, PRISIONES, EXTRANJERÍA Y POLÍTICA INTERIOR

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.1 Justicia

1.7.2.1.1 Quejas motivadas por dilaciones indebidas: una panorámica provincial

...

También comenzada en el año anterior al que el presente Informe se refiere, pero terminado en éste, la apertura de la queja 15/2749 se decretó de oficio tras llegar a nuestro conocimiento las **deficientes condiciones de accesibilidad existentes en las instalaciones donde se ubica la sede judicial de Alcalá de Guadaíra**; en concreto se detectaban serias dificultades de acceso en el edificio en que se ubican los Juzgados nº 1 y nº 2 de esta localidad.

Ciertamente, los requisitos de los edificios dedicados al servicio público y de atención ciudadana han de ser respetuosos con la accesibilidad y, en su caso, cumplir con las normas de supresión de barreras arquitectónicas. Hemos de significar igualmente la larga trayectoria del Defensor del Pueblo Andaluz en promover un efectivo respeto a las normas de accesibilidad para las personas con movilidad reducida, como ejemplos concretos de integración y respeto a los principios constitucionales y estatutarios de igualdad y no discriminación, al igual que de promoción para el efectivo acceso a los derechos y libertades, en especial de aquellas personas que ostentan singulares condicionantes físicos o dificultades sensoriales.

En circunstancias concretas que vienen dadas por el destino específico de estos servicios, cualquier traba de accesibilidad implica un detrimento singular en el normal uso de cualquier persona. A la vista de los servicios prestados en tales dependencias de carácter judicial, nos encontramos sin duda con un caso de especial relevancia a la hora de permitir un acceso y uso garantizado para todas las personas más allá de las condiciones de movilidad que presenten, y según se recogía en la información a la que accedimos y se ratificaba por declaraciones de trabajadores de estos Juzgados, estas barreras arquitectónicas llegan a impedir el acceso de personas con movilidad reducida a la planta de la sede judicial y a intervenir en las celebraciones y actos judiciales a los que están convocados. Como ejemplo de la situación mencionan la imposibilidad de celebrar actos y declaraciones en las propias dependencias judiciales, lo que obliga a realizar algunas de estas actuaciones en las puertas del edificio por no poder subir las escaleras hasta las mismas.

Así pues, para conocer con exactitud las circunstancias del caso y evaluar los condicionantes de la sevillana sede judicial alcalaíense en relación con la accesibilidad del servicio que se presta en estas dependencias, tras acordar la incoación de queja de oficio dirigimos escritos de petición de información a la Consejería de Justicia e Interior, así como al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, solicitando su criterio en orden a la ubicación descriptiva de la sede, los datos de accesibilidad de las dependencias, la valoración técnica o informes realizados acerca de las normas de accesibilidad, los proyectos o programas, en su caso, en relación con la adaptación del edificio, las posibles quejas o reclamaciones que se hubieran producido por la accesibilidad de estas dependencias; y cualquier otra información o comentario que consideraran oportunos.

Al respecto, la Consejería de Justicia e Interior remitió un clarificador informe en el que se realizaba una completa descripción del inmueble, reconociéndose que siendo un edificio cuyo origen era de carácter residencial, nunca había estado dotado de ascensor, lo que constituía su principal deficiencia. El acceso al edificio se sitúa elevado respecto a la rasante exterior y en sus dos plantas de uso existen escalones aislados, consecuencia de tener forjados a distintos niveles, que son asimismo barreras arquitectónicas, habiéndose tenido en cuenta para la distribución de usos en el edificio diversos factores que atenúen el máximo los problemas derivados de la existencia de barreras arquitectónicas, como son la afluencia real de público y las condiciones de movilidad de las personas que han de acceder a cada dependencia, situándose



en la planta baja las dependencias de Registro Civil, que diariamente reciben el mayor número de visitas, y la Clínica Médico-Forense, donde han de acudir personas con afección en su movilidad.

En cuanto a la valoración técnica o informes realizados acerca de las normas de accesibilidad, tras recibir las transferencias en materia de Justicia, la entonces Consejería de Gobernación y Justicia llevó a cabo estudios e inventarios de todas las sedes judiciales que le fueron transferidos desde el Ministerio de Justicia. De cada una de ellas se analizaron datos relativos a situación patrimonial, estado de conservación, dotación de instalaciones, grado de adaptación al uso judicial, etc., y de los datos obtenidos se derivó el conocimiento sobre las deficiencias en materia de accesibilidad de cada una de las sedes, entre ellas la de Alcalá de Guadaíra.

Se reconocía igualmente que habían sido muchas las reclamaciones motivadas por la existencia de barreras arquitectónicas en el edificio, muchas de ellas trasladadas verbalmente y solventadas con la ayuda del personal que presta sus servicios en el edificio, especialmente en materia de seguridad, también por escrito y en diversas fechas, motivando en ocasiones el aplazamiento de juicios por afecciones en movilidad de personas citadas para sus celebración.

Sin embargo, por los datos aportados pudimos saber que la Consejería en octubre de 2000 elaboró un proyecto técnico de adaptación específica y eliminación de barreras. Se destinaron 16.103,38 euros para su redacción y se evaluó su coste de ejecución en 170.161,82 euros. Se trataba de un proyecto para la instalación de un ascensor en el edificio y otras intervenciones que permitirían garantizar el universal acceso a las dependencias sin restricciones de movilidad. A su vez, el Ayuntamiento nos confirmó diversos contactos para poder unificar las dos sedes judiciales actuales, promoviendo la construcción de un edificio singular en terrenos de titularidad municipal que han sido objeto de permuta entre el municipio y la Dirección General de Patrimonio de la Junta de Andalucía desde marzo de 2006.

Pero la falta de disponibilidad presupuestaria desde 2007 no ha permitido ponerlo en marcha, por lo que se vienen considerando opciones alternativas. Y así, el detallado informe ofrecido por la Consejería de Justicia e Interior alude a que *"Al objeto de alcanzar soluciones satisfactorias, en colaboración con el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra se están analizando inmuebles existentes en la localidad que puedan ofrecer opciones alternativas a la construcción de un nuevo edificio y peritan disponer de la nueva sede judicial con menor afección de plazo e inversión"*. Efectivamente el municipio alude a que *"en la actualidad se mantiene gestiones con el órgano autonómico para unificar en un solo edificio judicial los distintos juzgados de la localidad"*.

Llegados, pues, a la conclusión de que el destino otorgado para sede judicial en Alcalá de Guadaíra, sita en Plaza del Duque 12, no cumple con las condiciones elementales que permiten el discurrir de personas con limitaciones de movilidad y que desde entonces esta inadecuación persiste, planteando desde la normativa vigente una situación que contraviene abiertamente estas exigencias sin haber podido intervenir con soluciones que enerven este grave problema, acordamos dirigir a la Consejería de Justicia e Interior y al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), tras los oportunos Recordatorios normativos sobre atención a las personas con discapacidad y para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía, que consagra, como premisa normativa de partida, la accesibilidad universal, como condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible, la Recomendación de que se procediera a la puesta a disposición del actual edificio de los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción nº 1 y 2 de Alcalá de Guadaíra de las condiciones de adaptación y accesibilidad establecidas por la normativa aplicable a su uso definido como sede judicial garantizando las condiciones de igualdad y equidad que merecen todas las personas usuarias y profesionales de los servicios prestados por los órganos judiciales y de atención al público ubicados en tales dependencias.

Igualmente les trasladamos la Sugerencia de que se acordaran entre las Administraciones implicadas las medidas de coordinación y mutua colaboración para acometer las actuaciones necesarias para disponer en la localidad de Alcalá de Guadaíra de la sede judicial adecuada a las funciones de los órganos judiciales de la demarcación, en el ejercicio de sus respectivas competencias y responsabilidades, decidiendo bien la construcción de una nueva sede judicial; bien a través de la adaptación y adecuación de la actual sede con vocación de mayor permanencia; o bien con la disposición de otro inmueble bajo otros títulos de uso.



En respuesta a nuestras resoluciones la Consejería de Justicia e Interior nos respondía que cuando la disponibilidad presupuestaria lo permitiera se tenía intención de retomar el proyecto para instalar un ascensor y eliminar aquellas barreras que no afectaran a la estructura del edificio.

En cuanto a la necesidad de dotar con carácter permanente una sede judicial eficiente y única para la ciudad, con la mutua implicación del ayuntamiento y la administración autonómica nos aseguraban estar prevista la construcción de un edificio de 5.500 metros cuadrados con una inversión aproximada de 8,8 millones de euros, que aún no se podría acometer por idénticas razones de disponibilidad presupuestaria, estando analizándose en coordinación con el Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra la viabilidad de adecuar un edificio municipal para destinarlo a sede judicial.

...

1.10 SALUD

1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.10.2.3 Atención Especializada

1.10.2.3.4 Rehabilitación

Detectamos una cierta relevancia de las quejas relacionadas con este asunto durante el ejercicio de 2016, fundamentalmente sobre la **demora en el tratamiento de rehabilitación**, poniendo en peligro su eficacia, y por lo tanto las posibilidades de recuperación que se le asocian.

Esta situación se evidencia en la queja 16/2435, en cuya tramitación pudimos acreditar el transcurso completo de un año, antes de poder recibir el tratamiento prescrito, el cual se planeaba con carácter previo a una valoración de opción quirúrgica. En concreto, pasaron seis meses desde que el neurocirujano recomendó el tratamiento hasta que el paciente fue visto por el especialista rehabilitador, y otros seis como mínimo, hasta que se dispuso la fisioterapia.

Con arreglo a la Guía de procedimientos de rehabilitación y fisioterapia en atención primaria, la caracterización de una propuesta como normal determina la inexigencia (entre otras condiciones) de que haya riesgo de que la demora en el tratamiento incida en la posibilidad de revertir los déficits o evitar la aparición o incremento de la discapacidad del paciente; pero ello no permite obviar el señalamiento de un plazo también para la misma, dentro del cual (cinco semanas) debe dispensarse el tratamiento para conseguir los fines que con el mismo se persiguen. Es decir que aunque pudiera estimarse que la demora no implicara el riesgo antes aludido, es evidente que prolongaba la situación de ausencia de funcionalidad, y por lo tanto el sufrimiento (paciente con agudización de síntomas en su proceso de estrechamiento del canal espinal).

Concluimos emitiendo una **Resolución** en la que significamos que ninguna de las instancias administrativas que debía intervenir para proporcionar al interesado el tratamiento recomendado por el neurocirujano, había actuado en tiempos que pudieran entenderse razonables y que resultaran ajustados en el marco de los principios que definen una buena Administración, ni el hospital para facilitar la atención del rehabilitador, ni el distrito sanitario para favorecer el acceso a la sala de fisioterapia, vulnerándose en este caso la previsión temporal que recoge la propia guía a la que nos referíamos.

Al margen de la demora también nos encontramos con **discrepancias respecto a la duración de los tratamientos**, y las circunstancias que motivan la terminación de los mismos (queja 15/4612, queja 15/4292, queja 15/6093, queja 16/2207 y queja 16/3837).



1.10.2.10 Enfermos mentales

Dando cumplimiento a la iniciativa que anunciamos en el informe del año anterior, durante 2016 hemos promovido un expediente de queja de oficio (queja 16/5473) sobre **tratamiento asertivo comunitario** (TAC) en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

El II Plan Integral de Salud Mental de Andalucía (II PISMA) establece el TAC entre sus estrategias prioritarias de actuación, y a raíz de dicha consideración se elaboró el documento marco "Desarrollo de Programas de tratamiento asertivo en Andalucía (Consejería de Salud/SAS, 2010)", en el que en relación a esta concreta modalidad de atención se establecen una serie de objetivos específicos, entre los que figura el de dotar a la red asistencial con los recursos necesarios para llevar a cabo estos programas.

En el Informe especial elaborado por esta Institución sobre **"La situación de los enfermos mentales en Andalucía"** se recogió la información suministrada en el II PISMA, en cuanto a las experiencias de este tipo que se habían puesto en marcha, advirtiendo que en la mayoría de los casos las mismas aparecían aisladas y dependientes de la coyuntura económica y política y, sobre todo, del voluntarismo de algunos directivos y profesionales más comprometidos con el objetivo de actuar «en y desde la comunidad» con aquellas personas afectadas de patología mental grave.

El documento más arriba señalado termina concluyendo que *"el TAC puede constituir un procedimiento de actuación eficaz para proveer una atención sanitaria de calidad a un perfil específico de personas usuarias: pacientes cuyas necesidades especiales pueden ser sólo parcialmente atendidas por los servicios de Salud mental al uso"*.

Se reconoce en este sentido que *"existen personas usuarias con altos niveles de disfuncionalidad que requieren respuestas más creativas y flexibles"*, y ciertamente el trabajo ordinario de esta Institución así lo ha puesto de manifiesto, pues muchas de las quejas que recibimos se relacionan con la atención sanitaria de pacientes que aparecen desvinculados de los servicios de salud mental, presentan mala adherencia a los tratamientos, padecen una evolución tórpida, son sujetos de ingresos continuados,...

Desconociendo por nuestra parte el progreso que haya podido experimentar esta iniciativa, hemos iniciado este expediente de queja para conocer su grado de aplicación en el ámbito de las unidades de gestión clínica de salud mental del Sistema Sanitario Público de Andalucía, interesando a este respecto información sobre cuáles de ellas cuentan con estos equipos en su cartera de servicios y cuántos están funcionando en la actualidad, su composición, y dedicación del personal que los integra y datos sobre número de pacientes que en la actualidad estén siendo atendidos por los mismos, así como sobre los que estén a la espera de acceder a este tratamiento, con expresión del tiempo aproximado que llevan en esta situación.

Por el momento nos encontramos a la espera de recibir la información requerida, habiendo remitido a la valoración que llevemos a cabo en el seno de dicho expediente, la consideración de algunos casos que se nos han planteado de manera individualizada, como es el relacionado con el cambio de ubicación del dispositivo para el tratamiento asertivo comunitario de la unidad de gestión clínica de salud mental Macarena (queja 15/5679).

El traslado de la Comunidad Terapéutica de dicha área también ha sido objeto de reclamación (queja 16/1013), y aun apreciándose falta de previsión, e inadecuación de la ubicación actual, hemos considerado que el asunto se encuentra en vías de solución, una vez constatado que se siguen desarrollando todas las terapias y actividades propias de dicho recurso, y fundamentalmente, que el emplazamiento actual se entiende provisional, llevándose a cabo en la actualidad una búsqueda activa de una alternativa.

Por otro lado la indignación de una ciudadana por el ingreso de su hija de catorce años en una unidad de hospitalización de salud mental de adultos (hospital de San Lázaro), instrumentada a través de la queja 16/2415, motivó por nuestra parte la revisión de la normativa autonómica que determina la hospitalización de menores en espacios específicos y adaptados, así como las previsiones contempladas a este respecto en los instrumentos planificadores, fundamentalmente el Programa para la atención a la salud mental de la infancia y la adolescencia (PASMIA).



Subrayamos por tanto la infracción de deberes legales del hospital y emitimos al mismo tiempo **Recomendaciones** para que el centro se dotara con las zonas de hospitalización diferenciadas por tramos de edad (infancia y adolescencia) conforme a las previsiones establecidas en el PASMIA (en el área de pediatría para los menores de 14 años, y en área aneja, aunque separada de la unidad de hospitalización de adultos, para los comprendidos entre los 15 y 17 años), de forma que en tanto no se cuente con espacios diferenciados para la hospitalización de las personas menores de edad en la unidad ubicada en el hospital de San Lázaro, se acuerde el ingreso de todos los menores del área de referencia del hospital Virgen del Rocío, en la planta de pediatría de dicho centro, con independencia de la Unidad de Salud Mental Comunitaria en la que vengán siendo asistidos.

La tramitación de una queja de oficio (**queja 16/0192**) a resultas de una noticia aparecida en algunos medios de prensa escrita sobre el descubrimiento de las **inhumanas condiciones de vida a las que presuntamente estaba siendo sometido un enfermo mental por su propia familia**, nos permitió descubrir hasta qué punto un déficit de alerta por parte de los dispositivos sanitarios más cercanos, le había privado de la oferta asistencial que le correspondía a causa de su padecimiento.

Por nuestra parte repasamos los puntos más controvertidos de los hechos que habíamos llegado a conocer, a saber, que a un paciente nunca visto ni por tanto explorado por su médico de atención primaria, se le venía recetando medicación antipsicótica por conducto de sus familiares, sin que ni siquiera constara de dónde procedía la primera prescripción, ni estuviera claro el origen del diagnóstico; así como certificando reiteradamente su permanencia en cama y aislamiento domiciliario.

Contrapusimos este estado de cosas con las funciones que en el ámbito de la atención primaria de la salud están llamados a realizar los profesionales en cuanto a la atención y seguimiento de los pacientes afectados de enfermedad mental, y más específicamente de TMG, considerando que aquellos llegaron a conocer la existencia del paciente, y tenía indicios suficientes de su situación, pero no desplegaron la actividad que las normas y procedimientos instaurados les asignan, no pudiéndoles culpabilizar del estado de abandono del paciente, si es que llega a demostrarse, pero siendo responsables de que aquel no haya tenido la prestación asistencial que le correspondía, con las intervenciones que en cada momento se hubieran considerado adecuadas.

Resaltamos igualmente la extemporaneidad de las recomendaciones de la comisión de seguridad del paciente, extrañándonos fundamentalmente que se evidencie la falta de constitución de la comisión de TMG del área, y algunas otras medidas que se incorporan al proceso asistencial integrado de trastorno mental grave como características de calidad, y concluimos efectuando **Redondatorio de deberes legales y Recomendación** en la referida queja 19/0192 para que dichas medidas se adopten a la mayor brevedad, dándonos conocimiento de las mismas.

El interés de esta Institución también se cierne en cuanto a la dotación de plazas asistenciales de media/larga estancia, los mecanismos para el acceso a las mismas y la espera que pueda afectar a aquellos pacientes a quienes les han sido recomendadas.

Somos conscientes de que dicha tipología de recurso se contempla de una manera excepcional, pero también de que hay enfermos cuya evolución tórpida -evolución dificultosa, con frecuencia lenta-, falta de respuesta a las medidas de tratamiento adoptadas y agotamiento de recursos terapéuticos, demandan otro tipo de intervenciones, por lo que aparte de vernos obligados a recomendar que se considere esta opción terapéutica en algunos casos concretos (queja 16/1656), nos planteamos en el próximo ejercicio realizar una investigación de oficio sobre este asunto.

En concreto en el supuesto más arriba comentado emitimos **Resolución** para que junto a la recomendación de que se valore formalmente el acceso del paciente a plaza en hospital San Juan de Dios, se promueva su incorporación al programa de apoyo domiciliario de Faisem, así como la elaboración de informe médico suficientemente expresivo del cambio experimentado en su estado de salud respecto del que sustentó el reconocimiento de un grado I de dependencia, con el objeto de solicitar una nueva revisión del mismo, con vistas a la necesidad prevista de recurso residencial a medio-largo plazo.



1.10.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

• **Queja 16/5473**, dirigida al Coordinador Autonómico de Salud Mental, relativa al **Tratamiento Asertivo Comunitario (TAC)** en el SSPA.

...

1.12 URBANISMO, OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

1.12.1 Introducción

...

La ocupación, cuando no mera usurpación, del espacio público han estado presentes durante este ejercicio en las quejas que hemos tramitado a instancias de la ciudadanía y de oficio, y, a la vez, ha sido motivo de atención en diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación.

En un tiempo en el que la ciudad en clave peatonal parece que es una referencia obligada de todas las agendas públicas, sorprende que se produzca una masiva **invasión del espacio público**, con frecuencia de manera completamente ilegal, por parte de instalaciones de hostelería (mesas, terrazas, veladores), mobiliario urbano, kioscos, cartelería, etc. Al mismo tiempo, sobre todo en los centros históricos, nos estamos encontrando con nuevos vehículos a motor eléctrico que también circulan por nuestras aceras y otros espacios peatonales sin que estén autorizados por la normativa de seguridad vial, salvo aquellos que están destinados a personas usuarias con movilidad reducida.

Creemos que es momento de una reflexión sobre lo que está ocurriendo y apostar, de manera comprometida, por una ciudad accesible y segura, que fomente el uso de los itinerarios peatonales como alternativa a los vehículos a motor.

Por otro lado, parece muy reseñable, en cierta medida relacionado con este nuevo concepto de ciudad que estamos demandando desde hace un tiempo a esta parte, que haya una iniciativa legislativa destinada a **incorporar a la legislación andaluza el contenido de la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad**, sin perjuicio de la regulación que ha llevado a cabo el Estado Español.

La construcción de la **ciudad inclusiva**, a la que hemos dedicado en este ejercicio una jornada con el título **“Ciudades Inteligentes, Ciudades Inclusivas”**, demanda que los poderes públicos y la sociedad, ambos están vinculados jurídicamente por la Constitución, afronten de una vez la **supresión de barreras** que, en las infraestructuras, la vivienda y los transportes, impiden o dificultan el libre ejercicio de los derechos y libertades por parte de las personas con discapacidad.

Por ello creemos, y demandamos desde aquí, que sería muy necesario que, sin perjuicio del **Proyecto de Ley** que ahora se tramita en el Parlamento de Andalucía, se afronte, con rango de ley, una regulación de la accesibilidad en Andalucía con un texto consolidado que recoja todas las normas con rango de ley existentes y de aplicación en nuestro territorio. Esto, tanto para dar coherencia y congruencia al gran número de normas dispersas existentes, como para ofrecer la necesaria seguridad jurídica a las organizaciones y agentes que deben aplicar esta normativa. Asimismo sería conveniente que los plazos que se establezcan para la supresión de barreras en las infraestructuras y los transportes se encuentren debidamente calendarizados.



Hemos perdido ya demasiados años desde la aprobación de la Constitución y la Ley 13/1982, de 7 de Abril, de Integración Social de las Personas con Discapacidad (LISMI), para que consideremos que, con lo que se ha hecho, estamos en la dirección adecuada. No es de recibo, y **resulta insostenible socialmente, que nuestras ciudades continúen siendo inaccesibles para un amplio sector de la ciudadanía**. Contamos con un marco jurídico mejorable, en los términos apuntados, pero suficiente y los medios para abordar este problema, pero quizás sigue faltando la conciencia, de donde deriva el compromiso, para poner fin a esta situación.

...

1.12.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.4 La construcción de la ciudad inclusiva demanda que se destruyan las barreras en las infraestructuras y los transportes que impiden o dificultan el libre ejercicio de todos los derechos por la ciudadanía

La igualdad de oportunidades y la libertad en la toma de decisiones como derechos inherentes a todas las personas, teniendo en cuenta sus capacidades, son referencia obligada derivadas de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada por la Asamblea de Naciones Unidas el 13 de Octubre de 2006 y ratificada, en 2007, por nuestro país (**Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008). Convención cuyos principios, tras su ratificación por el Estado Español, están muy presentes en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el **Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social** (BOE núm. 289, de 3 de diciembre de 2013).

Pues bien, en la actualidad el Parlamento de Andalucía ha comenzado la tramitación de la Ley de Derechos y la Atención de Personas con Discapacidad de Andalucía, que recoge también esos principios y, sin perjuicio de asumir la normativa básica estatal, tiene la pretensión de establecer el marco jurídico de tales derechos en nuestra Comunidad Autónoma.

En la Exposición de Motivos del Proyecto de Ley que comentamos se manifiesta que *“El título preliminar recoge las disposiciones generales que se refieren al objeto de Ley y sus personas destinatarias, asumiendo el nuevo concepto de la discapacidad que considera que la misma como una situación que es fruto de la interacción de las condiciones personales y las diversas barreras que pueden impedir o limitar la participación social; incidiendo en la noción de discapacidad como complemento consustancial que, en modo alguno, debe ser considerada como esencia sino como estado”*.

En lo que concierne a las **barreras en las infraestructuras**, un año más tenemos que decir que estamos muy lejos de conseguir la ciudad sin barreras, la ciudad de todos. Por ello, si desde un punto de vista normativo estamos convencidos de que, sin perjuicio de que se apruebe, en su caso, el citado Proyecto de Ley, sería muy conveniente que se apruebe un texto normativo integrador, que contemple toda la normativa en materia de accesibilidad, de aplicación en Andalucía, en la actualidad bastante dispersa y que, por la naturaleza jurídica de su contenido, debe venir recogida en una norma con rango de ley, ello sin perjuicio de su desarrollo reglamentario; de otro, también creemos que se debe asumir un compromiso de actuar con más rigor en este ámbito.

De acuerdo con ello, hemos iniciado de oficio la **queja 16/2809** en la que, entre otras actuaciones, hemos **recomendado** a la Dirección General de Personas con Discapacidad que, en la **futura Ley** de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía que se encuentra en avanzado estado de tramitación, se impulsen las actuaciones que procedan para que, en materia de accesibilidad y en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, se lleve a cabo una efectiva **evaluación de las políticas públicas que, con carácter sectorial, se orientan a garantizar la normalización e integración total del colectivo de**



las personas con discapacidad en la sociedad civil. Se trata de verificar el respeto y aplicación de las normas y planes existentes, con una metodología de análisis y valoración de resultados que permita evaluar de forma periódica el resultado de la aplicación de dichas políticas públicas, mediante la realización de informes anuales de seguimiento por parte de los órganos que se estimen más idóneos para ello.

1.12.2.4.1 Discapacidad y transportes públicos

En reunión mantenida con las **federaciones de asociaciones de personas con discapacidad de Andalucía** (que citamos en la **queja 15/4622**) esta Institución asumió el compromiso de proceder a la apertura de quejas de oficio en relación con las cuestiones que nos plantearon y, muy singularmente, con la necesidad de que las Administraciones adopten medidas de distinta naturaleza a fin de paliar las graves deficiencias que se nos denunciaron sobre distintos ámbitos relacionados con la accesibilidad. Una de éstas y de vital importancia para la movilidad es la relativa a la **accesibilidad en el transporte** cuyas disfuncionalidades son extraordinariamente graves siendo una cuestión ampliamente tratada en el mencionado encuentro con las federaciones provinciales de personas con discapacidad de Andalucía.

Por tal motivo iniciamos la **queja 16/0598** en la que nos dirigimos tanto a la Dirección General de Movilidad, de la Consejería de Fomento y Vivienda, como a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) en la que poníamos de manifiesto, por un lado, la trascendencia que, por motivos obvios, un transporte público de calidad tiene para el colectivo de personas con discapacidad y, de otro, que, en un futuro, en el nuevo diseño de ciudad por el que van a tener que apostar todos los gobiernos locales, el transporte público va a tener una relevancia aun mayor. Así parece poco cuestionable que nuestras ciudades, en la medida en que deben disponer necesariamente de un modelo sostenible de movilidad, éste tendrá que descansar en los **desplazamientos peatonales, el transporte público y la bicicleta**.

La clave peatonal y las prohibiciones y/o limitaciones al uso de vehículos privados va a ser la gran referencia en los novedosos escenarios urbanos, más sostenibles ambientalmente, más seguros y, desde luego, necesariamente más inclusivos para toda la ciudadanía.

En este contexto, sabemos que no es posible apostar debidamente por un modelo peatonal si no tenemos muy en cuenta la tipología de desplazamientos, la edad, género y discapacidad de las personas a quienes van dirigidas las políticas de movilidad. Ello conlleva, necesariamente, el que tenga que diseñarse una red eficiente de transportes públicos que acerquen a las personas a los espacios e itinerarios peatonales. Si diseñamos una ciudad con grandes espacios peatonales que tenga una continuidad en su desarrollo, pero no contemplamos su necesaria conexión con el transporte público, habremos creado un modelo excluyente e ineficiente.

Existe pues aquí, ahora, y de cara a un futuro inmediato, la necesidad de implantar un transporte público realmente eficiente y de calidad que haga innecesario el uso del vehículo privado y ponga a disposición de toda la ciudadanía los bienes y servicios que ofrecen nuestras ciudades, posibilitando la utilización, en tiempos y distancias razonables, de itinerarios públicos peatonales accesibles, seguros y dotados de los necesarios estándares de calidad ambiental.

Pues bien, al iniciar nuestras actuaciones, verificamos la imposibilidad, en nuestro país y, desde luego, en nuestra comunidad autónoma, para cumplir los objetivos marcados para un transporte accesible, según el Texto Refundido de la Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad, que no es otra que la fecha del 4 de Diciembre de 2017, es decir, “a la vuelta de la esquina”.

En nuestro escrito recordábamos las distintas obligaciones que, de acuerdo con la normativa en vigor, singularmente el Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía (**BOJA núm. 140 de 21 de Julio de 2009**) se derivaban para los transportes públicos colectivos, los taxis y los aparcamientos y plazas reservadas en el transporte privado.

A la fecha de cierre de este Informe Anual estamos valorando las respuestas obtenidas y las alegaciones que nos han enviado las federaciones provinciales presentes en aquel encuentro, a las que hemos remitido esta información. De acuerdo con ello y sin perjuicio de otras actuaciones que podamos realizar directamente con los Ayuntamientos, esperamos poder hacer una valoración del grado de cumplimiento de esta normativa,



propuestas e iniciativas tendentes a que la garantía de la movilidad, pilar básico para la inclusión social de las personas con discapacidad, sea realidad en Andalucía. De ello, dado su extraordinario interés, daremos cuenta al Parlamento de Andalucía.

También de acuerdo con este criterio, hemos impulsado la creación de una **bonificación en el transporte público urbano de la ciudad de Sevilla para personas con discapacidad**, tal y como nos planteó el interesado de la **queja 16/0095**, en la que planteaba que su hijo, con una discapacidad del 99% y que sólo cobra una pensión no contributiva, por tanto pensionista, no tenía derecho a las tarjetas bonificadas por parte de TUSSAM al no ser persona mayor pensionista. Añadía que, planteando esta cuestión, se dirigió por escrito a TUSSAM, que le había aclarado que aplicaba las tarifas propuestas por el Ayuntamiento de Sevilla y aprobadas por la Junta de Andalucía, añadiendo que existía una amplia gama de títulos de viaje, algunos gratuitos y otros bonificados, pero que no se contemplaba el bonobús gratuito para personas discapacitadas.

Tras una valoración de la normativa constitucional y estatutaria, así como del derecho positivo, formulamos a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Sevilla Sugerencia de que, por parte de ese Ayuntamiento de Sevilla, se estudiase una propuesta de nuevas tarifas del transporte urbano, aplicables por TUSSAM, en las que, en la medida que resulte presupuestariamente posible y sin perjuicio de que puedan modularse en función de los ingresos económicos personales, el grado de discapacidad o el nivel de movilidad reducida personal, se regulen exenciones o bonificaciones en el transporte público urbano para las personas con discapacidad que lo soliciten y reúnan los requisitos que se establezcan, en aras de facilitar su movilidad y favorecer, de esta manera, su mayor integración y acceso al disfrute de los bienes y servicios públicos de la ciudad.

Aunque, en el plazo legalmente previsto, no recibimos respuesta y tuvimos que proceder a incluir la queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, a principios del año 2017 recibimos una respuesta positiva por parte del Ayuntamiento, pues nos decían que en el Pleno de 3 de Noviembre de 2016 se acordó facilitar el transporte a personas con diversidad funcional y/o movilidad reducida para lo que se creará, a partir de 2017, una tarjeta de transporte gratuita para las personas que conforman este colectivo y que cumplan una serie de requisitos.

Sirvan estas quejas como botón de muestra de la realidad que viven las personas con discapacidad cuando se ven necesitadas de utilizar distintos medios de transportes, aunque otras se centran en otras cuestiones como la inexistencia, o baja proporción, de taxis adaptados, las limitaciones en la creación de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, el distinto régimen jurídico de las zonas de aparcamiento regulado, o zona azul, para personas con discapacidad y, al mismo tiempo, año tras año, también nos llegan quejas sobre comportamientos incívicos e insolidarios que llevan a ocupar indebidamente las plazas reservadas a personas con movilidad reducida sin que, por otro lado, exista, según nos trasladan a veces las personas afectadas, una adecuada vigilancia policial que evite estas circunstancias.

1.12.2.4.2 Discapacidad e itinerarios peatonales

La cuestión de la accesibilidad, unida a la de la seguridad y calidad ambiental de las ciudades andaluzas, fue tratada de manera monográfica en nuestro **Informe Especial**, presentado con esta denominación, al Parlamento de Andalucía. Se trata de una cuestión absolutamente crucial y que se viene demandando desde las distintas normas que han ido surgiendo en el tan cambiante como incumplido régimen jurídico de la accesibilidad en nuestro país.

Esta Institución ha realizado diversas actuaciones destinadas, todas ellas, al cumplimiento de las normas de accesibilidad respecto de la "obra nueva" y de su adaptación siempre que se realice una reforma o algunas personas residentes en los inmuebles necesiten la eliminación de barreras para su vida diaria y sin perjuicio de las obligaciones que se derivan para los inmuebles de titularidad pública.

Sin embargo, vemos con preocupación que la construcción de la ciudad sin barreras no acaba de configurarse, que el ritmo de adaptación, aunque se hayan dado pasos en la dirección correcta muy importantes, es demasiado lento y, mientras tanto, un 9% de la población se enfrenta con barreras que le impide ejercer



sus derechos libremente y acceder a los bienes y servicios de la sociedad en condiciones de igualdad. Esto acontece 40 años después de que se haya aprobado la Constitución y después de una cascada de normas, de diferente rango, destinadas a tutelar el derecho de igualdad contenido en el art. 14 de la Constitución que, de manera singularizada, tiene su reflejo en la exigencia proactiva que se deriva para los poderes públicos de lo dispuesto en los arts. 9 y 49 de nuestra norma suprema en lo que concierne a las personas con discapacidad.

Esta realidad motiva que se presenten distintas quejas, tanto a instancia de parte como de oficio, cuyo objetivo no es otro **que se proceda a la supresión de barreras que impiden o dificultan los desplazamientos de las personas con discapacidad por los espacios peatonales de nuestros pueblos y ciudades.**

En la queja 16/4135 se daba cuenta de las diferentes barreras existentes en el barrio sevillano de San Julián, que se concretaban en las siguientes: *"Eliminación de Barreras Arquitectónicas y Accesibilidad. Suelo muy irregular, por donde es imposible caminar con una minusvalía, personas mayores o que vayan con carrito o muletas. El espacio para el peatón es ocupado en muchos casos por motos aparcadas. Bolardos pequeños que hacen que personas tropiecen y se caigan. Alcorques peraltados que dificultan el tránsito por las calles estrechas, de vehículos que hacen que se rocen".* En materia de tráfico sus reivindicaciones eran *"No hay señales que indiquen un límite de dimensiones en los vehículos por lo que a veces se quedan encajados en las esquinas como las últimas fotos que presento que tuvo que venir la policía a sacarlo, ponen en peligro al peatón, que se queda sin espacio o rozan la paredes de nuestras casas. Incumplimiento por los conductores de motos del sentido del tráfico, esto sí indicado por señales. Tanto motos como coches, sobre todo en esquinas no dan preferencia al peatón además de ocupar su espacio, de gran riesgo a la hora de entrada y salida de colegios".*

Nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Sevilla, pero al afectar a diversas competencias municipales, aún continuamos nuestras actuaciones en la queja, pues algunas dependencias municipales ya nos han contestado.

Sin perjuicio de ello, no queremos omitir el problema que ha conllevado, y del que nos hemos hecho eco en distintos informes anuales al Parlamento de Andalucía anteriores: el proceso, no ya de ocupación sino, en muchos casos, de mera **usurpación, de vías y plazas públicas por la instalación de mesas y terrazas de locales de hostelería sin la preceptiva licencia o excediéndose de la autorización otorgada.** Es una realidad inaceptable, a la que habría que añadir el mobiliario urbano indebidamente utilizado y la invasión de carteles anunciadores de actividades de locales de distinta naturaleza.

Así las cosas, hacemos un llamamiento, una vez más, para que los gobiernos locales se comprometan a garantizar la accesibilidad de los espacios públicos no sólo adaptando las infraestructuras existentes para que cumplan con los requisitos de accesibilidad, sino, también, impidiendo su ocupación indiscriminada para evitar actuaciones regresivas en lo que concierne a la tutela efectiva de los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

En la **queja 15/1512**, la interesada, en su escrito de queja, nos exponía, en síntesis, que en septiembre de 2011 solicitó al Ayuntamiento de Cantillana (Sevilla), en nombre de su padre, **usuario de silla de ruedas, que se adaptara el acceso a su vivienda**, sin que hubiera obtenido respuesta alguna, a pesar de que reiteró la solicitud en Marzo de 2015.

Tras admitir a trámite la queja y dirigirnos al citado Ayuntamiento, éste nos comunicó que, para la adaptación del acceso a la vivienda en cuestión a fin de facilitar la entrada y salida de las personas con movilidad reducida, se tenía prevista una actuación dentro del plan SUPERA, por lo que continuamos nuestras actuaciones para conocer la fecha aproximada en que podrían comenzar las obras.

Finalmente, el Ayuntamiento nos comunicó que ya había firmado el acta de replanteo de las obras para la rehabilitación de diversas calles y plazas, en las que está incluida el arreglo del acceso a la vivienda en cuestión, añadiendo que precisamente las obras de la calle en concreto eran las primeras a comenzar y estaba previsto que concluyeran en el plazo de un mes. Con ello entendimos que el asunto estaba en vías de solución y dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Iniciamos de oficio la **queja 16/0715** al conocer las **dificultades de acceso de personas con movilidad reducida en zonas de Sevilla Este y Torreblanca** y, por ello, nos dirigimos al Ayuntamiento de Sevilla.



Con las dos respuestas que hemos recibido de éste a nuestras peticiones de informe, se nos informó, por parte de la Oficina de Accesibilidad, de las actuaciones realizadas para la eliminación de barreras durante los años 2012 a 2015 y, en concreto, los proyectos de reurbanización que mejoran las condiciones de accesibilidad y actuaciones de conservación, en cuyo marco se realizó la mejora de la accesibilidad en el acerado de la zona del Palacio de Congresos y la adaptación del cruce peatonal situado frente a éste. Se añadía que, respecto al hundimiento que se denunciaba en el apeadero de RENFE, no se había apreciado tal deficiencia en visita de inspección, pero que se va a instar a ADIF a realizar ajustes razonables en el mismo para que quedara plenamente adaptado a las nuevas condiciones de accesibilidad establecidas.

Así las cosas, dado que se ha solucionado el problema de accesibilidad del cruce peatonal situado frente al Palacio de Congresos y no se había podido apreciar, en visita de inspección, el hundimiento del apeadero, no consideramos precisas nuevas gestiones por nuestra parte en esta actuación de oficio, aunque trasladamos al Ayuntamiento de Sevilla, respecto a futuras intervenciones de eliminaciones de barreras en ésta y otras zonas de la ciudad, dada la extensión del barrio y su gran población, nuestra consideración de que sería muy conveniente el que se llevara a cabo una inspección a fin de elaborar un inventario de al menos las barreras de más entidad en cuanto a población afectada, continuidad con el desarrollo de espacios accesibles, acceso a servicios públicos esenciales, etc., de manera que se pudiera realizar un plan de intervención urgente jerarquizando las actuaciones a realizar a fin de dotar de la imprescindible accesibilidad a los itinerarios peatonales.

Igualmente reiteramos que, a estos efectos, sería de gran interés contar, además de con la participación del Distrito en el que se ubica esta barriada, con las asociaciones de personas con discapacidad.

1.13 VIVIENDA

1.13.1 Introducción

...

Continuando con el desarrollo de esta parte introductoria, hemos de hacer referencia a aquellas quejas en las que sus promotores solicitan una **permuta de sus viviendas**, siendo las razones más comunes de dicha petición la ubicación de la vivienda en un barrio conflictivo, en los que, no en pocas ocasiones, las personas afectadas temen por su integridad física y la de los miembros de su unidad familiar; la necesidad de vivir en un inmueble sin barreras arquitectónicas, habida cuenta la discapacidad que afecta a algunos de sus moradores y la necesidad de contar con una vivienda más amplia, dado que al haber aumentado la unidad familiar de convivencia, carecen del necesario espacio para poder vivir en condiciones dignas y no hacinados en pocos metros cuadrados.

Lamentablemente, estas peticiones son atendidas en un escaso número, alegando la administración una vez más la imposibilidad de atender las mismas al no existir viviendas vacantes que poder ofrecer. Como podemos comprobar, el problema es siempre el mismo, la inexistencia de viviendas protegidas públicas.

...

1.13.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social y/o problemas de salud

En este año 2016, tal y como viene siendo habitual, se siguen recibiendo un importante número de quejas de personas residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, adjudicatarias de viviendas titularidad de la Administración que acuden a esta Defensoría solicitando ayuda para poder **cambiar o permutar la vivienda** en la que residen por otra del mismo régimen, debido a problemas de convivencia



vecinal causados por peleas o reyertas con el vecindario, ya se vean implicadas en ellas y sintiéndose amenazadas por ello, o simplemente manifestando su deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos e hijas.

Asimismo, otro grupo de solicitudes de permuta o cambio de vivienda sometida a algún régimen de protección, atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de pasar a vivir a una vivienda mayor adaptada a la actual composición familiar o situada en planta baja o en edificio con ascensor, en razón a la existencia de alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario.

En ambos casos, podemos observar que, sea una u otra la casuística que afecta a los inquilinos de la vivienda protegida, **en pocos casos se atendían estas solicitudes por no existir vivienda disponible**. Si bien no podemos obviar que muchas de ellas, en un porcentaje muy elevado, están absolutamente fundadas y requieren una intervención urgente de las administraciones implicadas, ya que está en juego la integridad física y psíquica de sus ocupantes, entre los que se encuentran colectivos que son objeto de especial protección como personas mayores, con discapacidad o menores de edad.

Nuevamente, y ante estas situaciones, asistimos a una vulneración del derecho a una vivienda digna, entendiéndose por este concepto, y atendiendo a los supuestos que nos ocupan, un lugar donde las personas o las familias puedan vivir con seguridad, paz y dignidad. Notas éstas que no se dan en ninguno de los casos comentados.

Ilustran este epígrafe, a título enunciativo, las siguientes quejas:

- Queja 15/5212. En ella, la interesada exponía que vivían en la localidad de Humilladero, en una vivienda protegida en régimen de alquiler. Contaba que **estaban siendo víctimas de agresiones verbales, amenazas, e insultos por parte de unos vecinos que, además, se encontraban ocupando ilegalmente la vivienda**. Y añadía, que la situación había devenido insostenible, habiéndose visto obligados a formular la oportuna denuncia ante la Guardia Civil, lo que había incrementado aún más la situación de conflicto.

La interesada estaba afectada por un grado de discapacidad del 72%, provocando la situación vivida un empeoramiento de su estado de salud.

La presente queja fue admitida a trámite, solicitando el preceptivo informe de la Diputación de Málaga, organismo éste que nos contestó en los siguientes términos:

“Mediante acuerdo de Junta de Gobierno celebrada el pasado miércoles, día 27 de enero de 2016, y en el punto 3.1, cuya certificación se acompaña, se aprobó el cambio de la vivienda de D^a. ... a otra de la misma promoción que se encontraba vacía y sin haber sido hasta la fecha asignada a otro demandante de vivienda, cambio que se hará efectivo una vez que la demandante haya suscrito el correspondiente contrato de arrendamiento.”

Afortunadamente este caso se resolvió satisfactoriamente.

- Queja 16/5045. La interesada se dirigió a esta Institución, con el ánimo de denunciar **la situación de conflictividad social que afectaba al barrio donde se ubicaba la vivienda que le había sido adjudicada**, solicitando nuestro amparo, ante la desasistencia por parte de la Administración pública a la que se había dirigido en numerosas ocasiones. Manifestaba lo siguiente:

“Me fue concedida una vivienda de Emvisesa en el año 2014, a través de los Servicios Sociales. Desde el año 2015 lucho porque me den un cambio de vivienda donde poder criar a mis hijos dignamente como ellos merecen.

He sido víctima de violencia de género, por mi pareja anterior y padre de mi hijo mayor. Por ello fui atendida en el punto Pin, al cual tengo que volver a acudir debido a que desde que vivo en mi domicilio actual, estoy reviviendo cosas pasadas.



Mi hijo mayor también tiene antecedentes, por lo que el médico recomienda que viva en un entorno tranquilo, evitando situaciones conflictivas, como las que vivimos cada día: continuas peleas, gritos, llegando incluso a tiros a veces, drogas en la misma puerta donde vivimos, en todas las esquinas, personas drogándose en el mismo bloque, sangre por las escaleras, la cual tengo que estar limpiando continuamente para evitar que mis hijos cojan alguna enfermedad, ya que hay litronas, sangre, papelillos, plata, jeringuillas, ..., situaciones muy conflictivas.

Yo vivo en un segundo, y mi techo da justo con la azotea donde se roban las placas solares, cables, cobres, dejándome las lámparas del techo caídas en el suelo de los golpes que dan para tirar las placas.

El inspector de Emvisesa tiene constancia de esta situación.

Los golpes y ruidos que estos robos provocan durante la noche despiertan a mis hijos pequeños, causándoles momentos de pánico.

Tenemos que convivir con ratas como perros de grandes, pulgas, garrapatas, cucarachas debido a la suciedad que hay en los alrededores del bloque donde vivimos.

Mi objetivo es que, por favor, me den un cambio de vivienda donde poder educar a mis hijos sin que vean drogas, peleas, violencia, ..."

Contaba que esta situación la había puesto en conocimiento de Emvisesa y de los Servicios Sociales, sin que se hubiera atendido la misma.

Debiendo considerar de los hechos denunciados, que la interesada y su familia se encontraban en situación de grave peligro para su integridad física y psíquica, además de no poder obviar que estamos ante tres personas que forman parte de colectivos a los que legalmente se les reconoce una especial protección -victimas de violencia de género y menores-, de confirmarse o ratificarse ésta por la administración, demandaría una solución que no admitiría demoras.

En consecuencia, la queja se admitió a trámite, solicitando el preceptivo informe de Emvisesa, desde dónde se nos informó que teniendo conocimiento de la situación de conflictividad que estaba viviendo la interesada, y siendo ésta una situación que lamentablemente se produce con una frecuencia no deseada, desde esa empresa municipal se estaba elaborando un protocolo para tratar estos casos. De manera que una vez aprobado, se incluiría en el mismo el caso de la interesada, si cumpliera con las condiciones.

Dicha información está en estos momentos en fase de estudio e investigación.

Hasta ahora, en el caso de las solicitudes de permuta de viviendas protegidas públicas motivadas por las diversas razones antes expuestas, sólo podía llevarse a cabo, obviamente, si hubiera alguna disponible que pudiera adjudicarse a la persona peticionaria y la vivienda por así decirlo liberada, adjudicarla a otra familia necesitada. Como quiera que esta disponibilidad de viviendas desocupadas es altamente improbable, la otra opción era que dos familias adjudicatarias, en el mismo régimen de adjudicación, se pusieran de acuerdo en cambiar sus viviendas, procediendo la administración a autorizar la misma, solución también harto difícil, por lo que en muy pocos casos las personas solicitantes podían ver satisfecha esta pretensión.

Es por ello que damos la bienvenida al **Programa de Permutas que regula el nuevo Plan de Viviendas y Rehabilitación de Andalucía**, aprobado por Decreto 114/2016, artículos 49 a 52, como en ocasiones anteriores ha recomendado esta Defensoría. El objeto de este programa es facilitar la permuta de viviendas tanto protegidas como libres entre la ciudadanía, garantizando la adecuación de la vivienda a la necesidad de la unidad familiar o de convivencia que la habita, bien a título de dueña o de arrendataria; se regula también la calificación de la permuta como actuación protegible cuando concurren una serie de requisitos; las previsiones de regulación del procedimiento y finalmente, la creación y regulación de una bolsa de oferta de viviendas cuyas personas titulares necesiten permutarlas por otras más adecuadas a sus circunstancias personales o familiares.



También a nivel municipal, se han adoptado iniciativas de la misma índole, como la recientemente puesta en marcha, con la misma finalidad, por la Empresa Municipal de la Vivienda del Ayuntamiento de Sevilla.

1.13.2.8 Tratamiento de los grupos de especial protección en los procedimientos de adjudicación de viviendas

...

De otra parte, merecen mención expresa los **grupos de especial protección definidos en los planes de vivienda**. Cada Ayuntamiento, al elaborar mediante la correspondiente ordenanza municipal de las bases reguladoras del registro, está obligado a incluir en las mismas a estos grupos de especial protección en cumplimiento de lo establecido en la normativa de Andalucía. De manera que las personas incluidas en estos grupos recibirán una mayor puntuación en el baremo, lo que implicará una prioridad en el acceso a la vivienda.

En este apartado vamos a comentar algunos expedientes de queja que constituyen un fiel reflejo e ilustran a la perfección la problemática a la que nos referimos en este epígrafe.

• **Queja 15/2119**. El promotor de la queja denunciaba el hecho de que se le hubiera **excluido del listado provisional de adjudicatarios de vivienda** en una promoción de viviendas en régimen de alquiler de Vimcorsa.

Ciertamente, la exclusión se había producido por la reducción de puntos en el baremo, al haber disminuido el número de miembros de la unidad familiar, circunstancia ésta sobre la que no planteaba objeción. Mostrando su desacuerdo al no habersele considerado la puntuación que le correspondía como víctima de violencia de género, ya que de esta forma había entrado en el listado de adjudicatarios de la promoción de viviendas en régimen de alquiler a la que optaba.

No constaba, sin embargo, sentencia condenatoria alguna que avalase la condición de víctima de violencia de género del interesado.

Por otro lado, el informe emitido por Vimcorsa especificaba que aunque no se le hubiera considerado la condición de víctima de violencia de género, el expediente del Sr. ... contaba con la máxima puntuación que se obtiene por la pertenencia a un grupo de especial protección, en su caso por su condición de persona con discapacidad, que es la misma que habría obtenido si hubiera justificado ser víctima de violencia de género.

En primer lugar, nada tiene que objetar esta Defensoría en lo que se refiere a la no valoración por parte de Vimcorsa de la condición de víctima de violencia de género del promotor de la queja, pues en tanto no esté acreditada dicha condición, no puede invocarse la misma a efectos del baremo para el acceso a la vivienda protegida. Es necesario añadir, además, que de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la condición de víctima de violencia de género solo corresponde a la mujer.

Sin embargo, no podemos obviar el hecho de que el Sr. ... pertenezca a otros grupos de especial protección y solo se tome en consideración su pertenencia al grupo que le da más puntuación.

Expresado de una manera muy simple, a efectos meramente expositivos, esto significa que se puntuaría igual a una persona con discapacidad y a una persona que además de tener una discapacidad, es víctima de violencia de género, está en riesgo de exclusión social y proviene además de una ruptura de una unidad familiar.

En este sentido, es obvio que la discriminación o acción positiva que supone aportar una puntuación adicional a determinados grupos de especial protección, queda limitada por el tope máximo de puntos que establece la ordenanza.



“RESOLUCIÓN:

Sugerencia: para que valore la posibilidad de proponer la revisión de la Ordenanza Municipal Reguladora del Registro Municipal de Demandantes y de la Selección de Adjudicatarios de Vivienda Protegida, con el fin de que se incremente la puntuación de los demandantes que acrediten su pertenencia a más de un grupo de especial protección.

Consideramos que actuando en la forma que propugnamos se lograría una mayor adecuación de la actuación administrativa al mandato del artículo 9.2 de la Constitución a los poderes públicos, que deben promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud.”

Asimismo, en la queja 16/1348, la persona promotora con una discapacidad reconocida del 35%, estaba empadronada en Rota desde el 1 de diciembre de 2010 e inscrita como demandante de vivienda protegida en el Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida de ese municipio desde el 1 de julio de 2013 y solicitaba vivienda protegida en régimen de alquiler, de dos habitaciones, teniendo unos ingresos de 1,18 IPREM.

Desde que el interesado se había inscrito en el Registro Municipal (mes de julio de 2013), no se había realizado ninguna promoción de viviendas nuevas, ni viviendas de segunda ocupación, que perteneciesen al cupo de reserva de viviendas para personas con discapacidad.

El interesado, en el curso de la tramitación de la queja, había identificado diversas viviendas de carácter público para cuya adjudicación, a su juicio, no se habían tomado en consideración las circunstancias personales que había alegado.

El Ayuntamiento de Rota, nos indicaba en su informe que las viviendas que eran de su propiedad no pertenecían al cupo de discapacidad y ambas promociones tenían una lista de reserva, por lo cual no se podía proceder a la adjudicación por el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida hasta que no se hubiese agotado el listado aprobado. En similar situación se encontraba otra vivienda que pertenecía a la Junta de Andalucía.

A la vista de las circunstancias concurrentes en la queja, formulamos al Ayuntamiento de Rota la siguiente **Resolución:**

“Sugerencia: que valore la situación de necesidad de vivienda protegida de las personas con discapacidad que residen en el municipio de Rota y adopte las medidas que estime oportunas, en el marco de la planificación andaluza en materia de vivienda, para la satisfacción del derecho de acceso a la vivienda de estas personas”.

Finalmente en la queja 16/1848. Su promotor, residente en el municipio gaditano de Chiclana de la Frontera exponía que pese a estar **registrado como demandante de vivienda protegida desde** que se produjo la ruptura de su relación matrimonial y tuvo que abandonar la vivienda familiar, en **junio de 2010**, aún no había resultado adjudicatario de vivienda.

Esta situación le suponía un grave perjuicio pues, entre otras cuestiones, apenas podía cumplir adecuadamente el régimen establecido de visitas de su hijo, al no disponer de vivienda para ello.

A la vista de la información a la que tuvimos acceso a través de nuestra investigación en la queja, acordamos formular al Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera la siguiente **Resolución:**

“Recomendación para que los Servicios Sociales de Chiclana de la Frontera valoren si la persona interesada en esta queja en la actualidad se encuentra en riesgo de exclusión social y se valore además si debido a la necesidad de vivienda de dicha unidad familiar, fuera urgente excepcionar el régimen de adjudicación de vivienda a través del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida”.



A la fecha de redacción de este Informe, aún estamos esperando respuesta de los organismos a los que nos hemos dirigido en relación con la aceptación o no de las resoluciones formuladas.

...

4. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

4.2.2 Dependencia y servicios sociales

...

En la queja 16/3252 (donde se planteaba que un Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física (los CAMF dependen del IMSERSO) había restringido el horario de acompañamiento de los familiares de las personas usuarias. La promotora de la queja expresaba su desacuerdo con esta restricción, pues su padre estaba encamado y pasaba muchas horas solo.

...

4.2.3 Educación

...

En 2016 las reclamaciones han girado principalmente en torno a los requisitos establecidos en la normativa reguladora para las ayudas destinadas al **alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo**, afectado por trastorno del espectro autista. En concreto, se reclama el reconocimiento expreso de las necesidades específicas de apoyo educativo de los **alumnos afectados por TDAH y su derecho a obtener ayudas del Ministerio de Educación** de forma diferenciada y autónoma de los apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de su discapacidad o trastornos graves de conducta a los que tiene derecho el alumnado en el que concurren dichas circunstancias (quejas 16/5430 y 16/5389).

La Defensoría estatal nos ha informado de la admisión a trámite de estos expedientes ante la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

...

4.2.4 Empleo público, trabajo y seguridad social

...

Entre éstas destacamos la queja 16/1300 sobre petición de formulación de recurso de amparo por el Defensor del Pueblo Estatal, en relación con el **acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de las personas con discapacidad**.

...



4.2.10 Urbanismo, obras públicas y transporte

...

En la queja 16/3899 se planteaba el **incumplimiento, según el interesado, de la normativa de accesibilidad en la estación marítima dependiente de la Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras (Cádiz)**, que remitimos a la Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales. En este caso, hemos conocido que la citada Autoridad Portuaria informó al interesado de las condiciones de accesibilidad de la estación marítima y, al mismo tiempo, daba cuenta de su compromiso para la eliminación de las barreras arquitectónicas existentes, aunque la citada Defensoría continua sus actuaciones a la fecha de cierre de este Informe Anual.

También tuvimos que remitir a esa Institución estatal la queja 16/5279, en la que se denunciaban las **barreras arquitectónicas existentes en la estación ferroviaria de Fuengirola (Málaga)**. Lo mismo ocurrió con la queja 16/3379, pero en este caso se denunciaba esta situación en el Aeropuerto de Madrid por la inadecuada, a juicio del afectado, asistencia recibida en el mismo.

...

4.3 De las quejas rechazadas y sus causas

4.3.3 No irregularidad

...

En cuanto a **Servicios Sociales** se refiere, los temas más demandados y archivados por esta causa de cierre, han sido los referidos al reconocimiento del grado de discapacidad (queja 16/0745: desacuerdo con el grado reconocido y reclamación previa sin resolver; queja 16/1069: aún no había transcurrido el plazo de tres meses de que dispone la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales para resolver la solicitud del reconocimiento de la discapacidad; queja 16/6418: solicitando ayuda para aligerar el expediente de reconocimiento del grado, habiéndose dirigido recientemente a la Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales correspondiente); a las prestaciones por discapacidad (queja 16/1850: pidiendo se reanudase el pago del PNC de invalidez de su hermana recientemente solicitado; queja 16/5074: pidiendo ayuda para que se le concedan unos audífonos al no haber resultado beneficiario provisional de la subvención individual para personas con discapacidad de la Orden de 16 de marzo de 2016, por no alcanzar el mínimo de 50 puntos necesarios. Se le indicó que si solicitara nuevamente la subvención en la próxima convocatoria, obtendría la puntuación que le correspondiera por no haber alcanzado la puntuación mínima exigida, en las convocatorias anteriores en las que hubiera podido participar, más otros cinco puntos al contar ya con 65 años que era el mínimo de edad puntuable; queja 16/5418: ante el temor de una nueva denegación de la tarjeta de aparcamiento de movilidad reducida); a servicios y centros (queja 16/2722: solicitando plaza residencial para su padre, que padecía una discapacidad).

...

La queja 16/0368, en la que se planteaba la disconformidad con la oferta de empleo del Servicio Andaluz de Salud (SAS), se estaba vulnerando la reserva de un cupo de plazas a ofertar para las personas discapacitadas.

...

Sobre subvenciones y ayudas a la rehabilitación, en la queja 15/5978 se exponía que tras participar en la convocatoria de subvenciones destinadas al fomento de la rehabilitación edificatoria, convocadas por Orden de 28 de abril de 2015, habían quedado en un puesto bajo de la lista de suplentes, por lo que veían muy improbable que se les adjudicase la ayuda solicitada, destinada a la instalación de un ascensor en el edificio, por ser éste absolutamente necesario, al existir vecinos con movilidad reducida.



En la queja 16/0889 se solicitó, en mayo de 2010, una subvención del programa de rehabilitación individualizada de vivienda, que fue concedida, por lo que la persona promotora de la queja decidió acometer las obras para las que estaba destinada (eliminación de barreras arquitectónicas y mejora de las condiciones de accesibilidad), comunicando su finalización y el abono de la ayuda a través del formulario habilitado a estos efectos. No obstante, su expediente se encontraba paralizado, al no existir la necesaria disponibilidad presupuestaria, requisito del que se hace depender el pago de estas ayudas y que viene a justificar, desde un punto de vista estrictamente legal, dicho retraso.

...

4.3.5 Sin competencia

...

En la queja 16/2072 y en la queja 16/2982, disconformes con el reconocimiento del grado de discapacidad al no disponer esta Institución de un equipo técnico que pueda emitir un dictamen técnico sobre el grado de discapacidad reconocido que contradiga la valoración realizada por el Equipo de Valoración y Orientación que da lugar al dictamen técnico-facultativo del Centro de Valoración y Orientación, la vía procedente sería la de la demanda ante el Juzgado de lo Social competente, en el plazo de 30 días desde la notificación de la resolución.

...

4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 115 quejas por este motivo. A destacar la queja 15/5940, en la que el interesado mostraba su desacuerdo con el cupo de plazas de reserva de plaza de discapacitados en los procesos selectivos relativos a la Oferta de Empleo Público de 2015 y la queja 16/1723 en la que se denunciaba la situación discriminatoria en puestos de trabajo de Agentes de Medio Ambiente de la Administración de la Junta de Andalucía.

...

4.3.10 Transcurso de más de un año

...

Por esta causa de cierre, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, no se han admitido a trámite 3 quejas: la queja 16/2161, al estar en desacuerdo con la denegación de la tarjeta de aparcamiento, dándose la circunstancia de que dicha denegación se produjo en el año 2012; la queja 16/2720, en la que se pedía ayuda para que se le concediera el salario social solicitado en 2014; y la queja 15/2369, exponiendo su disconformidad con el grado de discapacidad que le fue reconocido hacía cuatro años.

...