



12. Personas Mayores

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

MATERIA PRINCIPAL

1.3. Dependencia y Servicios Sociales	3
1.3.1 Introducción	3
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.3.2.3 Personas mayores	3
1.3.2.3.1 Las deficiencias de los servicios públicos destinados a las personas mayores	3
1.3.2.3.2 La soledad de las personas mayores	4
1.3.2.3.3 Las personas mayores y el ocio	4

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3. Dependencia y Servicios Sociales	5
1.3.1 Introducción	5
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.3.2.1 Dependencia	5
1.3.2.1.1 La inobservancia del deber de reconocer en plazo la prestación de dependencia	6
1.3.2.1.2 La proximidad del centro residencial en las plazas reconocidas a las personas mayores en situación de dependencia	7
1.3.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.3.3.1 Quejas de oficio	8
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	8
1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.5.2.5 Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos	
1.5.2.5.1 Recuperación Premio de Jubilación Personal Laboral Junta de Andalucía	8
1.5.2.7 Quejas en materia de Seguridad Social	
1.5.2.7.1 Defensa de las pensiones públicas	9
1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.5.3.1 Quejas de oficio	9
1.6. Infancia, adolescencia y juventud	10
1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.6.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	
1.6.2.4.1 Acogimiento familiar	10
1.6.2.7 Familias	10



1.7. Igualdad de género	13
1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.7.2.9 Servicios Sociales y Dependencia	
1.7.2.9.2 Dependencia	13
1.9. Movilidad y Accesibilidad	14
1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.9.2.2 Accesibilidad	
1.9.2.2.1 Discapacidad en materia de tráfico	14
1.11 Salud	14
1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.11.2.4 Atención Sanitaria de Urgencias	
1.11.2.4.2 Urgencias hospitalarias	14
1.11.2.7 Derechos de los usuarios	15
1.11.2.9 Farmacia	15
1.12. Servicios de interés general y consumo	16
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.12.2.1. Servicios de interés general	
1.12.2.1.1. Energía	
1.12.2.1.1.1 El nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable	16
1.12.2.1.3 Telefonía e internet	16
1.12.2.1.4 Servicios financieros	17
1.12.2.1.4.1 La exclusión financiera	17
3. Servicio de Atención Ciudadana	18
3.4 Análisis cualitativo de las quejas	
3.4.3 Menores y Educación	18
3.4.6 Dependencia y Mayores	18
3.4.10 Consumo	20



MATERIA PRINCIPAL

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.1 Introducción

...

Las **personas mayores** también cuentan con un recuerdo especial en el relato del año vivido, cuyas preocupaciones contamos, haciéndonos eco de las mismas, a través de pequeñas pero certeras pinceladas, que dibujan los temores que asaltan a este cada vez más nutrido grupo de la población española, junto a sus ilusiones e inquietudes y, por qué no decirlo, su demanda de participar de forma activa en cuantos proyectos y programas se destinen a su ocio y bienestar.

De este modo, repasaremos la importancia de la calidad en las condiciones de los centros residenciales, la necesidad de actuaciones supervisoras del cumplimiento de aquellas, los beneficios de respetar su arraigo personal y social al reconocerles plaza residencial, su demanda de ocio y, por último, la continuidad de la investigación de un aspecto más amplio, cual es el de los recursos de las Administraciones públicas para evitar su soledad y aislamiento.

...

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.3 Personas mayores

Las deficiencias del Sistema de la Dependencia comprenden gran parte de las dificultades que afrontan las personas mayores carentes de autovalimiento en mayor o menor grado, como también les alcanzan, por la misma razón, los inconvenientes de la discapacidad. Ambas materias y sus incidencias ya han sido tratadas en los apartados pertinentes de este subcapítulo, por lo que no estimamos necesario redundar en las mismas.

Como especificidades propias de su edad y período vital, citaremos la importancia de la intervención pública frente a los peligros de su soledad y aislamiento, el respeto a su voluntad, explícita o implícita, así como los recursos y servicios que precisan (ya asistenciales, ya para participar activamente en la sociedad o compartir el ocio).

1.3.2.3.1 Las deficiencias de los servicios públicos destinados a las personas mayores

Aunque no podamos elevar este hecho a la categoría de generalidad, sino, afortunadamente, destacarlo como ejemplo reprochable de aparición excepcional, recibe esta Institución algunas quejas alusivas a la posible ocurrencia de actuaciones de indebido trato a determinadas personas mayores en algunas Residencias concretas. En todos los casos, se trata de posibles situaciones individuales, sin repercusión general, que provocan la intervención de la Inspección administrativa competente a los efectos que resulten.

Así ocurrió, para ilustrar con un ejemplo el tipo de situaciones a que nos referimos, la **queja 17/6451**, en la que una señora denunciaba el maltrato que entendía se le dispensaba a su padre, ingresado en una Residencia de mayores, en este caso de carácter privado.

Refería la interesada que su padre padece una demencia y precisaba cuidados especializados que habían llevado a su ingreso residencial en un centro privado, observando enseguida un deterioro que comenzó por inapetencia, excesiva somnolencia, pérdida de habilidades para comer y negativa a caminar, y que, pasado el tiempo evolucionó hasta la pérdida de la capacidad para reconocer a sus seres queridos, muestras de miedo, sometimiento a contención (amarrado a una silla) sin la autorización preceptiva y sedación. Posteriormente sufrió caídas nocturnas, presentaba moratones, heridas y policonusiones, que tras la revisión hospitalaria arrojaron traumatismos precisados de ingreso hospitalario y atención sanitaria.



Iniciada la investigación, la Delegación Territorial correspondiente nos traslado el resultado de las actuaciones realizadas por la Inspección Provincial de Servicios Sanitarios y por la Inspección Provincial de Servicios Sociales, habiendo propuesto, entre otras medidas, iniciar un procedimiento sancionador contra el centro implicado, por la comisión de una infracción grave y una infracción leve de las previstas en los artículos 126.d).1º y 125 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, así como dar traslado del informe elaborado por la Inspección al Juzgado de Instrucción.

Respecto del servicio residencial, surgen igualmente, de cuando en cuando, denuncias relativas a deficiencias en cuestiones como el incumplimiento de los requisitos de autorización y/o acreditación o la insuficiente dotación de personal en los Centros, que habitualmente sirven para activar los correspondientes mecanismos de supervisión y, en los casos en que la reclamación es colectiva, dan lugar a intervenir en el problema por la vía de la mediación.

A esta última vía, la de la mediación, hemos reconducido pretensiones relacionadas con la calidad de la alimentación proporcionada a los residentes en un centro de Córdoba, como puede consultarse en el subcapítulo de este Informe atinente a la **Mediación**.

Respecto de las posibles irregularidades formales, podemos citar, por todas, la queja referida a una residencia para personas asistidas y válidas, con plazas privadas y plazas concertadas, de la que se denunciaba que aunque estaría cumpliendo las ratios mínimas de personal previstas legalmente, el personal auxiliar sería muy insuficiente para atender las elevadas necesidades de los residentes, de manera que el personal técnico tenía que asumir gran parte de las tareas de aquellos, en detrimento de sus propias funciones y de los cuidados que se presta a los residentes (**queja 18/0500**).

La Dirección del Centro afectado adoptó medidas de reorganización de tareas e inició la pertinente comunicación directa equipo técnico/auxiliares, que permitiera una dinámica de colaboración entre los distintos departamentos. Por su parte, la Inspección de Servicios Sociales incluyó la comprobación del resultado de estas medidas en las futuras visitas de inspección al centro en cuestión.

1.3.2.3.2 La soledad de las personas mayores

Como oportunamente anunciamos en el ejercicio 2016, seguimos trabajando en la investigación iniciada de oficio bajo el título de “Personas mayores solas en Andalucía”, cuyo objeto va dirigido a valorar las actuaciones que las Administraciones Públicas Andaluzas llevan a cabo con las personas mayores que viven solas en el medio urbano, para facilitar a las mismas recursos asistenciales, comunitarios, de salud, culturales o de ocio, entre otros, que mejoren su calidad de vida, promuevan la participación social y coadyuven a facilitar la permanencia en su medio (**queja 16/3279**).

Con esta finalidad, iniciamos en aquel momento nuestra investigación, solicitando informe a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía y a los 29 ayuntamientos andaluces cuyos municipios cuentan con más de 50.000 habitantes

La razón de que esta actuación persista en tramitación, obedece a que aún no hemos recibido respuesta por parte de algunos ayuntamientos.

No obstante, ultimamos los requerimientos pendientes para poder abordar a lo largo de 2019 la valoración de los resultados obtenidos de forma conjunta y extraer las conclusiones que procedan.

1.3.2.3.3 Las personas mayores y el ocio

En menor número de ocasiones, más bien de forma muy esporádica, seguimos recibiendo quejas tradicionales, alusivas al Programa de Vacaciones para personas mayores del Imsero, argumentando discriminación de nuestra comunidad autónoma en el cupo de plazas generales ofrecidas, o bien producción de alguna irregularidad en la gestión de las disponibles por parte de las agencias.



Se trata de cuestiones ajenas a la competencia autonómica y, por ende, no susceptibles de supervisión por el Defensor del Pueblo Andaluz, dado que el Programa en cuestión pertenece al Imsero, por lo que, indefectiblemente, se remiten al conocimiento del **Defensor del Pueblo estatal**, sin perjuicio de proporcionar a las personas interesadas los antecedentes conocidos sobre el particular.

Los Centros de Participación Activa también tienen presencia cuando de instrumentos al servicio del ocio de las personas mayores se refiere. En 2018 se apuntó a la falta de personal en uno de estos Centros, en la medida en que dicha insuficiencia impedía su apertura y disfrute durante el tiempo necesario, subsanándose la deficiencia por la Administración y, con ello, admitiéndose la pretensión.

Estimamos muy positivo que las personas mayores deseen disfrutar de este tramo de su vida de forma lúdica y, desde luego, que hagan valer también sus derechos en esta parcela cuya satisfacción colectiva corresponde organizar y garantizar a los poderes públicos.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.1 Introducción

...

En lo que atañe al primero de los ámbitos, el **Sistema de la Dependencia** acapara buena parte de las intervenciones de esta Defensoría desde su implantación, sin que su presencia decrezca de forma notoria. Antes al contrario, en el ejercicio 2018 hemos denotado un **incremento relevante de las quejas** remitidas por los ciudadanos, todos ellos demandando una respuesta adecuada del Sistema.

Nos toca por ello ser reiterativos en aspectos ya conocidos, como los **retrasos en dar efectividad al derecho de las personas que solicitan el reconocimiento** de su situación de dependencia; especialmente, en esta ocasión, la incidencia que en el reconocimiento o la revisión de grado parece estar teniendo la **falta de valoradores** de tal situación; aludiremos también a los **servicios de atención residencial**, para destacar el enfoque y concepción que deberían informar los criterios para su gestión, cuando se trata de plazas concertadas a favor de personas mayores en situación de dependencia; así como para volver a poner el acento en el problema de **insuficiencia de plazas en servicios de atención residencial y plazas de respiro familiar** para personas dependientes discapacitadas de perfiles diversos; concluyendo el análisis con la alusión a una carencia del Catálogo de servicios y prestaciones, consistente en no haber obtenido implantación ni desarrollo normativo **la prestación económica de asistencia personal**.

...

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1 Dependencia

Hemos subrayado en todos los informes precedentes, que la situación de dependencia otorga a quien se encuentre en la misma, un derecho subjetivo, con todo lo que ello comporta.

A pesar de esta naturaleza jurídica, y de que los diferentes poderes y Administraciones con facultades en su devenir, caminan por la senda del convencimiento de que el Sistema de la Dependencia es una conquista social sin retorno, como necesidad social precisada de la respuesta y organización pública, la efectividad del derecho de las personas solicitantes aparece en muchos casos subordinada a razones de financiación y de organización.



Concentramos los puntos de discordia en las **vulneraciones del plazo para resolver el procedimiento administrativo**, es decir, para reconocer la situación de dependencia y para la efectividad del derecho mediante la asignación de una prestación del Sistema o de un servicio del Catálogo.

Añadiremos que -obviando discrepancias difícilmente resolubles acerca del grado de dependencia resultante de la valoración técnica-, es preponderante el conflicto cuando se trata del acceso a servicios, por lo que atañe a su concreción. Nos referimos particularmente a la **ubicación del Centro residencial para las personas mayores**, a la **insuficiencia de residencias** destinadas a personas dependientes con específicos perfiles de discapacidad y, finalmente, a la poco usual **prestación económica de asistencia personal**.

1.3.2.1.1 La inobservancia del deber de reconocer en plazo la prestación de dependencia

La Disposición final primera de la Ley 39/2006, expresa en su apartado segundo lo siguiente: “En el marco de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo máximo, entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia será de **seis meses**, independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones”. (Debemos significar que conforme a la Disposición final cuarta de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la referencia a la Ley 30/1992 citada, debe entenderse hecha en este caso a esta última).

Entre las opciones que contempla dicha Disposición y dejando al margen las controversias doctrinales sobre la correcta configuración procedimental para la tramitación del expediente de dependencia, (uno o más procedimientos, subprocedimientos o meras fases dentro de un mismo expediente), la comunidad autónoma de Andalucía se decantó por establecer sendos procedimientos administrativos que, con autonomía y tramitación sucesiva dentro del expediente de la persona interesada, conducen a la efectividad del derecho. El primero, iniciado a instancia de parte, y duración máxima de tres meses, con intervención exclusiva de la Administración autonómica, dedicado a la **valoración y reconocimiento de la situación de dependencia**. Y de oficio el segundo, destinado a la **propuesta de recurso por los Servicios Sociales**, para su aprobación ulterior por la Delegación Territorial competente en materia de servicios sociales, en idéntico plazo máximo de tres meses.

Esta obligación legal irrefutable, de aplicación uniforme en todo el territorio nacional y desvinculada de los lances procedimentales que para sí acuerde cada comunidad, se ha consolidado como el caballo de batalla del Sistema de la Dependencia, a fuerza de convertir en costumbre lo que debería ser excepción.

En este sentido, más que el volumen de quejas que recibimos, lo relevante es la prolongación del problema en el tiempo y las numerosas actuaciones que dedicamos a defender y a hacer valer ante la Administración el legítimo derecho de las personas afectadas.

Las significativas demoras de los expedientes que conocemos, suponen una superación del plazo legal máximo por encima de lo razonable, tanto en las actuaciones dirigidas al reconocimiento o revisión de grado, como en las que comporta la asignación de recurso.

Respecto del reconocimiento de la situación de dependencia, ya inicial o por revisión de grado, en 2018 hemos recibido quejas en las que se manifiesta que las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o insuficiencia de personal técnico que las practique. Si bien en anualidades anteriores se aducían razones de acumulación de expedientes provenientes de “ralentizaciones” precedentes, en el pasado ejercicio la nota adicional ha venido de la información suministrada por las mismas personas reclamantes, que refieren que en determinadas zonas las valoraciones están paralizadas o muy retrasadas **por falta absoluta de personal de valoración o por la asignación insuficiente de un único profesional**. Algunas de estas quejas se encuentran aún en trámite (queja 18/5747, queja 18/4534), mientras que en otras, a pesar de la deficiencia, la pretensión ha podido ser resuelta favorablemente (queja 18/5618).



En la fase de PIA, es decir, en la que tiene por finalidad reconocer un recurso y dar efectividad al derecho de la persona en situación de dependencia, se aprecia asimismo la continuidad en la dinámica de significativa extemporaneidad en la resolución de los expedientes, especialmente acusada cuando el recurso propuesto es el servicio de atención residencial.

Debemos llamar la atención, en este sentido, a la enorme dilación que en muchas ocasiones conlleva **la revisión del PIA (hasta dos y tres años), cuando tiene su causa en el cambio de comunidad autónoma de residencia**, es decir, por trasladar su domicilio a Andalucía la persona dependiente (**queja 18/5404**).

Insistimos frecuentemente en puntualizar que no pretende esta Institución denostar con enfoques faltos de rigor la gestión ni los logros de un Sistema, cuya misma supervivencia a la inestabilidad de los años críticos precedentes nos genera satisfacción.

Sabemos que son muchos los servidores públicos, autonómicos y locales, que dedican tiempo y voluntad a este cometido voluminoso. Pero en la visión de la realidad que nos toca observar, hemos de señalar que no son suficientes los medios puestos al servicio de la causa, ni los personales ni los materiales, y, en el desempeño de la función de defensa de derechos que nos compete, debemos insistir en que el derecho subjetivo que legítimamente ostentan las personas en situación de dependencia, no ha de quedar condicionado y postergado por **cuestiones de dotación presupuestaria y de insuficiencia de recursos personales**.

1.3.2.1.2 La proximidad del centro residencial en las plazas reconocidas a las personas mayores en situación de dependencia

Hablar de dependencia, inevitablemente, es traer a colación una situación en la que se encuentran muchas personas de las que hoy en día hemos convenido en llamar “mayores”.

Todos los inconvenientes del Sistema de la Dependencia se magnifican cuando de mayores se trata, ya que, por razones cronológicas, el tiempo deja de ser un elemento a su favor, no obstante el incremento actual de la esperanza de vida.

Dentro de la regulación legal del Catálogo de servicios dedicados a la Dependencia, presentan una incidencia acusada para esta franja de la población los residenciales y, con mayor precisión, no solo la necesidad, en muchas ocasiones perentoria, de acceder a un recurso de tal tipo, sino también la importancia de hacerlo en un centro que, por su ubicación geográfica, no provoque el desarraigo de la persona mayor dependiente, cercenando sus lazos familiares y sociales.

Este problema, que debe enfocarse con la debida sensibilidad y empatía, ha sido ya traído a colación en anteriores Informes Anuales y de forma más pormenorizada en el del año 2017, a cuyo planteamiento remitimos en aras de la brevedad, a través de la consulta al siguiente enlace: **“Las controversias sobre el recurso residencial y sobre la prestación vinculada al servicio de atención residencial como alternativa (Informe Anual 2017)”**.

A lo largo de 2018, tras la información de la Administración y el sentir común de las personas afectadas, que hemos seguido recabando en las diferentes quejas individuales recibidas sobre el particular, nos han surgido dudas y planteamientos sobre la **homogeneidad o disparidad territorial en la gestión de las plazas**, sobre la forma en que los nuevos ingresos se concilian con otras formas de acceso a los centros residenciales y sobre los fundamentos para el reconocimiento de la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Por esta razón, hemos reflexionado sobre la conveniencia de tomar la iniciativa, con la finalidad de evaluar **los mecanismos organizativos en la asignación de plazas residenciales a personas mayores en situación de dependencia y determinar si su distribución se gestiona conforme a criterios uniformes y de equidad** que, sin dejar de respetar la legalidad, permiten tomar en consideración las circunstancias y voluntad de aquellas y, en su caso, de sus familiares.



1.3.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.3.3.1 Quejas de oficio

- **queja 18/0672**, sobre irregularidades en la residencia para personas mayores de Lucena, dirigida al Ayuntamiento de dicha localidad y a la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.5 Quejas relacionadas con el reconocimiento y ejercicio de derechos de los empleados públicos

1.5.2.5.1 Recuperación Premio de Jubilación Personal Laboral Junta de Andalucía

Ante las numerosas quejas recibidas en la Institución por la negativa a reconocer el premio de jubilación al personal laboral de la Junta de Andalucía, al considerarse que constituye una clara discriminación toda vez que el personal funcionario sí lo tiene reconocido, se abrió de oficio la **queja 17/3499** ante la Secretaría General para la Administración Pública a fin de que se pudiera solventar esta situación.

En el curso de tramitación de la queja, tras poner de manifiesto la posible vulneración del principio constitucional de igualdad del art. 14 CE por la diferente génesis seguida en cuanto a la recuperación de estos premios en uno y otro colectivo de empleados públicos, la mencionada Secretaría General nos comunica que en el Acuerdo marco de la Mesa General de Negociación Común del personal funcionario, estatutario y laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, de 13 de julio de 2018, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de julio de 2018, se incluye, entre las finalidades a las que se van a destinar los fondos adicionales regulados en el artículo 18. Dos de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, la incorporación del premio de jubilación del personal laboral de la Administración General de la Junta de Andalucía, cuya concreción deberá llevarse a cabo a través de la negociación sectorial.

Con esta comunicación se dio por cerrada la queja al considerar que estaba en vías de solución la cuestión de fondo planteada.

En este contexto, con fecha 23 de noviembre de 2018, la Comisión Negociadora del VII Convenio Colectivo del Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el mencionado Acuerdo Marco acordó establecer un premio de jubilación para este colectivo incorporando para ello un nuevo artículo 62.bis al vigente VI Convenio Colectivo que resultará de aplicación desde el día de su firma; no obstante, de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de julio de 2018, desplegará efectos retroactivos desde 13 de julio de 2018, fecha del referido Acuerdo Marco.

De este modo, desde el día 31 de diciembre de 2012, hasta el 13 de julio de 2018, existe un colectivo de empleados públicos de la Administración de la Junta de Andalucía (personal laboral) que ha visto restringidas sus expectativas y legítimos derechos por cuanto, una vez suprimida la modalidad de jubilación anticipada a la que se vinculaba el premio-incentivo de jubilación, este derecho (cantidad económica por años de servicios prestados) debería también reconocerse a este personal en las mismas condiciones en que se hizo para el personal funcionario a fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el acceso de todos los empleados públicos de esa Administración al disfrute de sus derechos.



Ante estas circunstancias se ha procedido a la apertura de oficio de la **queja 18/7409** al no contemplarse los **efectos retroactivos de esta medida para el personal laboral** de la Administración de la Junta de Andalucía con el mismo alcance que se reconoció al personal funcionario.

1.5.2.7 Quejas en materia de Seguridad Social

1.5.2.7.1 Defensa de las pensiones públicas

Durante 2018 se han tramitado en esta Institución nueve quejas (quejas 17/6689, 17/6743, 17/6746, 17/6768, 18/930, 18/3863, 18/4748, 18/4862, 18/0221 y queja 18/0103) presentadas por representantes del Movimiento Andaluz y los Movimientos Provinciales en Defensa de las Pensiones Publicas a fin de *“poner de manifiesto sus quejas y reivindicaciones frente a las políticas desarrolladas por el Gobierno del Estado, en todas las materias de atención a los derechos sociales de las personas, y muy especialmente en el tema de las pensiones públicas y de la Ley de Dependencia, así como por la Junta de Andalucía en el ámbito de sus competencias”*.

De la recepción de estas quejas, al plantear como tema central un asunto de competencia estatal, dimos traslado al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales. No obstante, al plantear cuestiones en las que podíamos intervenir en el ámbito de nuestras competencias, por lo que se refiere al bloque de pensiones, nos dirigimos a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, como órgano competente en la materia.

En la comunicación remitida por la Consejería, en cuanto al cómputo de herencias para la determinación de la pensión no contributiva, nos traslada que el Imsero considera que la sentencia del Tribunal Supremo de 28 de septiembre de 2012 alegada por los interesados en defensa de su pretensión, al ser única, no sienta doctrina jurisprudencial, por lo que no queda modificado el criterio de cómputo de bienes heredados por las personas beneficiarias de estas pensiones. En cuanto a las ayudas sociales extraordinarias, nos informa que se vendrán abonando como hasta la fecha, abordando su posible incremento dentro de las disponibilidades presupuestarias y escenarios económicos anuales.

Asimismo, en el año 2018 la Plataforma denominada Mesa Estatal por el Blindaje de las Pensiones plantea a esta Institución la queja 18/3863, con el objetivo de conseguir blindar las pensiones en la Constitución para que se prohíba expresamente cualquier medida que rebaje el poder adquisitivo real de las mismas o que permita la privatización, parcial o total, del sistema público de pensiones. Solicitan se realice una gestión ante el Parlamento de Andalucía, con el fin de que este, a través del órgano que decida como más conveniente, y si así lo estima oportuno, reciba a una representación de la citada Mesa y conozca esta iniciativa ciudadana que persigue crear un amplio debate acerca de la necesidad de garantizar las pensiones públicas y el mantenimiento de su poder adquisitivo real. Con fecha 18 de agosto de 2018 se trasladó la pretensión de esta Plataforma al presidente del Parlamento de Andalucía, solicitando recibiera a sus representantes, así como al Defensor del Pueblo en funciones que las remitió al Congreso de los Diputados.

1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.5.3.1 Quejas de oficio

- **Queja 18/7409**, dirigida a la Secretaría General para la Administración Pública, relativa a propuesta de reconocimiento del **Premio de Jubilación** para el Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, para personal jubilado en el periodo 31/12/2012 a 12/07/2018.



1.6. Infancia, adolescencia y juventud

1.6.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.4 Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

1.6.2.4.1 Acogimiento familiar

Una vez que la administración asume la tutela de un menor ha de orientar sus actuaciones a que éste sea acogido por su familia extensa. De no ser esto posible por una familia ajena, y en última instancia, de fallar estas opciones, se optaría por su internamiento en un centro residencial. A lo expuesto se une la obligatoriedad que los menores de tres años sean acogidos por una familia y no internados en un centro, todo ello conforme a la modificación que introdujo la Ley 26/2015, también de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia.

Y no siempre resulta fácil hacer efectivos estos principios de intervención. **Es frecuente la oposición de la familia a tales decisiones, dándose también el caso de disputas entre distintas ramas familiares por el acogimiento de un menor.**

En estos casos, el Ente Público ha de cumplir escrupulosamente con las garantías que marca el procedimiento administrativo en que se sustenta la resolución administrativa por la que finalmente se constituye el acogimiento familiar, aportando al expediente los informes y resto de documentación que sustentan y motivan la decisión final, siempre orientada al interés superior del menor.

En este contexto **es frecuente recibir quejas de familia extensa, sobre todo abuelos, solicitando que se les confiera el acogimiento familiar de sus nietos** (quejas 17/4698, 17/4096, 18/1558).

...

1.6.2.7 Familias

Es frecuente que en el devenir cotidiano de relación entre los miembros que integran la familia surjan conflictos derivados de la organización y las relaciones domésticas; también desavenencias en relación con la crianza de los hijos, conciliación de la vida laboral con la familiar, cumplimiento de horario y normas, colaboración en las tareas del hogar, gestión del dinero, vestuario, relación entre hermanos u otros miembros de la familia. Además, en la relación entre padres e hijos pueden aparecer conflictos por otras cuestiones como la selección de amistades, consumo de alcohol y otras drogas, los estudios, entre otras.

Y toda esta conflictividad es causa y efecto de rupturas de la relación de pareja, que a su vez, en aquellos supuestos en que no se llega a consensuar una solución amistosa -lamentablemente, este hecho se da en más ocasiones de las deseables- deriva en litigios de difícil solución.

De este modo llegan a la Institución quejas relativas a los impedimentos del otro progenitor para ejercer el **derecho de visitas**; también en disconformidad con la resolución judicial que establece el **régimen de guarda y custodia** compartido o exclusivo; con la escasez de las visitas acordadas por el juzgado en favor de progenitor no custodio; o por la escasa efectividad de la intervención judicial tras las denuncias por incumplimiento de la obligación de **pago de una pensión** de alimentos.

También hemos de señalar el significativo número de quejas que a lo largo del año hemos tramitado en relación con la **actividad de los puntos de encuentro familiar**. Se trata de un recurso que presta la Administración (contratado con entidades privadas) de forma temporal y excepcional para facilitar a la ciudadanía disponer de



un espacio neutral en el que favorecer el derecho esencial de los niños y niñas a mantener relaciones con sus progenitores y familiares, cuando debido a situaciones de ruptura familiar, así se establezca por resolución judicial, una vez agotadas todas las vías de acuerdo entre los progenitores.

Las familias que utilizan el servicio suelen estar envueltas en procesos de ruptura conflictivos, por lo que es habitual recibir quejas de una de las partes en disconformidad con el contenido de los informes, que en su apreciación son parciales en favor de la otra parte; o bien disconformes con la intervención por considerar que no se debería limitar a cumplir el encargo judicial e ir más allá e incidir en el abordaje del problema que les afecta (quejas 18/665, 18/816, 18/1832 y 18/4218, entre otras).

En lo que atañe a **familias numerosas** hemos de recalcar que la comunidad autónoma de Andalucía solo dispone de competencias para el reconocimiento, renovación y consecuente expedición de los títulos que acreditan dicha condición (artículo 5.2 de la Ley 40/2003), debiendo aplicar para ello lo dispuesto en la Ley 40/2003, de 18 de Noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, que tiene el carácter de legislación básica, y por tanto de obligatoria aplicación por la comunidad autónoma de Andalucía.

A este respecto **la Institución recibe quejas de personas afectas por incidencias acaecidas en la tramitación de su expediente, y también hemos abordado el problema general que se plantea en las distintas unidades administrativas que vienen gestionando los expedientes relativos a títulos de familia numerosa** en Andalucía, especialmente por la excesiva demora que acumulan los expedientes conducentes a su reconocimiento o renovación.

A este respecto, en respuesta a esta problemática la Dirección General de Infancia y Familias ha señalado que lamenta y comprende el malestar ocasionado a la ciudadanía, pero considera que no se puede hacer una generalización de estos problemas a todo el territorio de la comunidad autónoma, por lo que para mejorar el sistema se va a focalizar los problemas detectados en aquellas provincias en las que pudieran producirse a fin de su adecuado abordaje, dado que el volumen de expedientes no es igual en todas ellas y por consiguiente los posibles tiempos de tramitación.

Asimismo, el señalado centro directivo informa que se está elaborando un proyecto de orden con la que se pretende dar adecuada solución a los plazos de vigencia de los títulos de familias numerosas en determinadas circunstancias, pero también a otros problemas que dificultan la tramitación de los títulos y que tienen su origen en la, a veces compleja interpretación de la Ley de Protección de las Familias Numerosas, dadas las casuísticas presentadas en las unidades familiares, como son la justificación de las condiciones económicas, la interpretación del artículo 4,3 de dicha Ley respecto al doble cómputo de los hijos/as con discapacidad o la simplificación de la documentación justificativa que deberán aportar las personas interesadas, entre otros.

La citada orden también contemplará realizar, por vía telemática, la presentación de las solicitudes, la consulta de documentos previa autorización de las personas interesadas o la consulta del estado de tramitación de los expedientes, dando así cumplimiento al mandato de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuanto a la tramitación electrónica de los procedimientos, lo que promoverá la simplificación y racionalización de los trámites para la expedición y renovación de los títulos.

A pesar de disponer de dicha información, con posterioridad hemos seguido recibiendo un conjunto significativo de quejas, referidas en su mayoría a Sevilla y Málaga, que reiteran el excesivo retraso en la tramitación de tales expedientes, cuya media podemos señalar en torno a los cinco meses, tiempo que consideramos excesivo y que, a juicio de esta Institución, hace más perentoria la elaboración de un reglamento que regule el procedimiento administrativo que se ha de seguir en estos expedientes, simplificando trámites y permitiendo una solución ágil a los mismos tal como solicitan las personas afectadas.

También hemos de señalar que a lo largo del ejercicio 2018 hemos seguido recibiendo quejas por **la falta de respuesta a las solicitudes de ayuda por tercer hijo y parto múltiple**, contempladas en la Orden de 6 de mayo de 2002, de la Consejería de Asuntos Sociales. Al dar trámite a estas quejas la respuesta que obtenemos de las distintas delegaciones territoriales es similar a la recibida en ejercicios anteriores, refiriendo la imposibilidad de dar respuesta a tales solicitudes por no existir crédito presupuestario disponible para ello.



Toda vez que estas quejas se refieren a solicitudes presentadas en el año 2018, y por tratarse de una convocatoria de ayudas económicas a familias permanentemente abierta, hemos de suponer que con cargo al ejercicio presupuestario 2018 no existe crédito presupuestario habilitado para dar cobertura a las obligaciones económicas derivadas de citada Orden de 6 de mayo de 2002, o bien que el crédito disponible en el presupuesto iba a ser destinado a atender obligaciones procedentes de años anteriores, según el orden de prioridad que se hubiera establecido.

En cualquier caso, se trata de un asunto que viene a incidir en la resolución que esta Institución emitió en el año 2015 para exponer a la administración autonómica la problemática existente con el reconocimiento y pago de estas ayudas económicas, formulando una Recomendación con la intención de que se dictasen las instrucciones u órdenes de servicio necesarias para que las unidades administrativas competentes pudieran acometer la resolución de las solicitudes pendientes de tramitación relativas a expedientes de ayudas económicas contempladas en los artículos 4 y 5 del Decreto 137/2002, para lo cual sería preciso incluir crédito presupuestario idóneo en el correspondiente anteproyecto de Ley de Presupuestos o, en su caso, realizar las modificaciones presupuestarias necesarias para dicha finalidad.

También formulamos una Recomendación para que se adoptasen las medidas necesarias para evitar la reiteración de situaciones similares de retrasos en la resolución de tales ayudas económicas en futuras anualidades.

En respuesta a estas Recomendaciones por parte de nos fue remitido un informe que nos permitió concluir que nuestras Recomendaciones habían sido aceptadas y valorar que el problema suscitado con el reconocimiento y pago de tales ayudas económicas a familias se encontraba en vías de solución.

Sobre esta cuestión se ha de tener presente que la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018, en el número quince de su disposición final primera introduce un nuevo artículo en el Texto Refundido de la Ley General de Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, el artículo 120 bis. «Procedimiento de gestión presupuestaria», que supone una innovación en el procedimiento de ejecución del gasto público derivado de la concesión de subvenciones cuya intención es que la correspondiente convocatoria pública haya de ser precedida de la autorización del gasto correspondiente.

Ante esta novedad nos hemos dirigido a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales solicitando información sobre cómo afectará la misma al problema planteado (queja 18/2146).

Para concluir este apartado dedicado a los asuntos de familia, destacamos **el informe especial que bajo el título «Los Equipos Psico-sociales de Andalucía al servicio de la Administración de Justicia»** que relata el trabajo diario de estos profesionales, sus técnicas de abordaje, las relaciones con las personas que acuden a sus exploraciones, las necesidades que requieren los menores, la calidad de estos “informes”, su impacto en las decisiones judiciales y numerosas cuestiones que se describen en el presente documento. Después de recoger las posiciones de todos los colectivos profesionales y protagonistas de este recurso judicial especializado, también ofrecemos las resoluciones y propuestas para estudiar las vías de mejora de estos Equipos.

Los verdaderos protagonistas del trabajo señalado han sido los menores de edad. Y ello porque el interés superior del menor debe ser el eje central de toda la intervención de estos Equipos. Sus profesionales deben buscar siempre una propuesta dirigida al juez que recoja la mejor opción para los niños y niñas, por encima de cualesquiera intereses, incluidos por supuesto los de sus progenitores.

Para valorar el interés superior del menor, los profesionales que conforman estos Equipos tienen el deber de escucharlo. **Al niño o niña le asiste el derecho a ser oído, informado y a que su opinión sea tenida en cuenta.** El menor debe ser considerado como un individuo con opiniones propias que habrán de ser tenidas en consonancia con su capacidad y con su madurez.

Pero el ejercicio de este derecho no abarca sólo la capacidad de ser escuchado. Significa también que **el niño debe ser informado** en un lenguaje comprensible, en formatos accesibles y adaptado en cada caso a sus singulares circunstancias.



Por otro lado, este proceso de escucha no puede realizarse en cualquier entorno. El Comité de los Derechos del Niño, en su Observación General nº12, ha establecido que **el entorno en el que se desarrolle la escucha ha de ser amigable**; y ello porque no se puede escuchar eficazmente a un niño cuando el entorno sea intimidatorio, hostil, insensible o inadecuado para su edad.

En nuestra investigación para la elaboración del informe comprobamos que el acceso de los menores a las instalaciones judiciales donde se ubican los Equipos para realizar las entrevistas es común al resto de los usuarios, sin que hayamos advertido algún tipo de instalación peculiar pensada o dedica a los niños y niñas que frecuentan estos servicios. También los controles de acceso son los comunes para el resto del personal que accede a estas instalaciones.

Dada la complejidad y trascendencia del asunto, hemos recomendado a la la administración andaluza que establezca unas pautas mínimas sobre los procesos de escucha e información a los menores en la elaboración de las periciales. Unas indicaciones que, en todo caso, respetaran las decisiones técnicas de los profesionales y que fuesen lo suficientemente flexibles para adaptarse a las circunstancias de cada menor.

También hemos demandado que estas mismas indicaciones reflejen las condiciones mínimas y los requisitos que han de cumplir las instalaciones dedicadas a la espera y atención a los niños y en la que desarrollan su labor los Equipos psicosociales.

1.7. Igualdad de género

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.9 Servicios Sociales y Dependencia

1.7.2.9.2 Dependencia

...

Como supuesto aislado, citaremos el caso de una persona mayor, de 91 años, cuyas hijas instaban la necesidad urgente de que accediera a un Centro residencial, por cuanto nos decían que su madre estaba en situación de dependencia al padecer demencia senil y se enfrentaba a quedar al arbitrio de un marido que no le había dispensado nunca un trato adecuado.

La promotora de la queja relataba que se ha visto obligada a sacar a su madre del domicilio familiar, en el que residía junto a su marido y padre de la compareciente, debido a que este siempre ha sido violento y alcohólico y su madre se encontraba en situación de riesgo permaneciendo a su lado en estado de desvalimiento.

Ciertamente, hubiera sido este uno de los supuestos en que el acceso a una residencia de la afectada, podría haber tenido lugar con carácter prioritario, tal y como preceptúa la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley 13/2007 de Andalucía.

Ambas leyes consideran que las mujeres víctimas de violencia de género son colectivos prioritarios en el acceso a residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable, a las que añade las mujeres con discapacidad, la ley andaluza.

Sin embargo, es cierto que para ello es preciso acreditar la condición de víctima de violencia de género, conforme a los medios que establece la ley. Y, en el caso que nos trasladaba la hija de la dependiente, nunca había mediado denuncia. Únicamente, en el año 2015 las hijas habían interpuesto denuncia contra su padre, con ocasión de la agresión del padre a una de las hijas, aludiendo también en aquélla a la situación de maltrato sufrida por su madre.

La dependiente, -con la que hemos de decir que nunca mantuvimos contacto directo y que presentaba además, como adelantamos, demencia senil-, acabó accediendo a una residencia, pero por la vía general del Sistema.



1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.2 Accesibilidad

1.9.2.2.1 Discapacidad en materia de tráfico

...

En tal sentido, en la queja 16/0391, la persona reclamante nos exponía que su padre, de 81 años de edad, se encuentra enfermo y necesitaba con frecuencia ser recogido y llevado por una **ambulancia a la puerta de su domicilio**, situado en la localidad de Los Palacios y Villafranca. El propio interesado afirmaba que también se encuentra incapacitado, teniendo las mismas necesidades que su padre para acceder al citado servicio.

El problema radicaba en que, de forma permanente, aparcen vehículos sobre la acera en la citada calle, de tal forma que la ambulancia no puede detenerse delante de su domicilio lo que les ocasiona graves dificultades para acceder o salir del mismo. Por ello, venía demandando al ayuntamiento que adoptara medidas efectivas que impidan el estacionamiento de vehículos sobre la acera en dicha calle o que, alternativamente, se estableciera una plaza de aparcamiento reservado para personas de movilidad reducida delante de su vivienda.

Se nos respondió por parte municipal que se tenía previsto llevar a cabo una especial vigilancia y seguimiento por parte de la Policía local de las infracciones de tráfico por vehículos mal estacionados en dicha calle y especialmente a la altura del domicilio, dadas las molestias y perjuicios que dichas infracciones ocasionan a la ambulancia que debe recoger frecuentemente al padre.

Sin embargo, tras estas medidas, el afectado nos comunicó que seguían los estacionamientos indebidos, lo que nos llevó a formular **Recomendación** de que, sin nuevas demoras si no se hubieran llevado a cabo aún, la alcaldía diera instrucciones para que fuera revisada la situación que afecta al reclamante, adoptando en caso de resultar procedente nuevas medidas para resolver este problema, bien sea mediante la reserva de una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad y movilidad reducida, como solicita el afectado, o cualquier otra que se estime eficaz, de forma que no se produzcan los estacionamientos indebidos que se denuncian.

Tras la Resolución, el Ayuntamiento de Los Palacios y Villafranca nos indicó que efectuaría el traslado de una de las señalizaciones de reserva de aparcamiento para personas con movilidad reducida a la entrada de su domicilio.

Así las cosas, entendiendo que esta respuesta municipal supone la plena aceptación de nuestra Resolución y la solución definitiva del problema planteado, concluimos nuestra intervención.

...

1.11 Salud

1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.4 Atención Sanitaria de Urgencias

1.11.2.4.2 Urgencias hospitalarias

...

La **queja 13/5628** iniciada de oficio a raíz del fallecimiento de un joven sin hogar en el albergue municipal de Sevilla, tras haber sido llevado al servicio de urgencias de un centro de la capital, determinó hace algunos años nuestra participación, mediante la aportación de las alegaciones oportunas, al documento dirigido a actualizar el procedimiento marco de atención a personas en situación de riesgo social en las UGC de Cuidados Críticos y Urgencias.



Recordamos que entre los beneficiarios de dicho procedimiento se encontraban determinados colectivos (mayores o discapacitados) que acudían solos a demandar atención de los servicios de urgencia hospitalarios.

Llamamos la atención sobre este aspecto porque la **falta de acompañamiento en la comparecencia de dos pacientes en servicios de urgencias de hospitales andaluces**, ha sido determinante a la hora de que su situación pasara inadvertida para los profesionales de la unidad, que no pudieron impedir el fallecimiento en ninguno de los casos.

Sobre uno de ellos ya procedimos a la incoación de expediente de oficio a finales del año pasado y de hecho dimos cuenta de dicha apertura en este mismo apartado del Informe Anual correspondiente a 2017 (**queja 17/6790**).

En concreto, en el mismo se sustanciaba la causa de la desasistencia de la que fue objeto una anciana que había sido trasladada en ambulancia desde un centro de mayores, permaneciendo más de doce horas en sus dependencias hasta que se advirtió su presencia y se comprobó su fallecimiento, ya de madrugada.

Por otra parte, en la **queja 18/0345**, que iniciamos de oficio, se contemplaba la situación de un paciente que acudió por su propio pie, pero que igualmente no respondió a sucesivos llamamientos a consulta porque durante su estancia en la sala de espera había sufrido un ictus, de manera que cuando al final se descubrió su ubicación y se advirtió su estado poco se pudo hacer en su beneficio.

La relevancia mediática de lo sucedido, y pensamos que la propia conciencia sobre el vacío existente en algunos de estos casos, o la falta de uniformidad de las actuaciones previstas en los mismos ha llevado a la intervención de la Administración sanitaria que ha fabricado diversos protocolos con la triple finalidad de: priorizar y controlar la espera de los pacientes durante todo el proceso de atención, minimizando los riesgos y asegurando la calidad de la atención en las salas de espera; identificar de forma inequívoca a todo/a usuario/a en situaciones de especial riesgo y vulnerabilidad, considerando como tales (entre otros) a los pacientes solos, y establecer una sistemática de actuación uniforme para los profesionales que proporcione los mecanismos de seguridad y comunicación adecuados en caso de ausencia de respuesta ante la llamada de un paciente para su atención sanitaria.

A la vista de que nuestra actuación en todo caso habría de dirigirse a la formulación de Recomendaciones y Sugerencias con esta misma finalidad, considerando que las propuestas que habrían de incorporarse ya se han adoptado, pensamos que lo que nos concierne es el seguimiento y vigilancia estrecha de su puesta en práctica.

...

1.11.2.7 Derechos de los usuarios

...

Por ejemplo, la conclusión del **Informe Especial** sobre **derechos de las personas en el proceso de muerte**, del que ya ofrecíamos información en el Informe Anual de 2017 (**queja 17/1623**), aparte de llevarnos a elevar el grueso de nuestras consideraciones a la Consejería de Salud para que se pronuncie al respecto, se ha traducido en un mayor sometimiento de cuestiones relacionadas ante esta Institución, pensando por nuestra parte que este dato evidencia que hasta cierto punto las conclusiones de nuestro trabajo han calado en la ciudadanía en la medida en que aparece más concienciada sobre sus derechos o los de sus familiares en la etapa final de la vida.

...

1.11.2.9 Farmacia

...

Por lo demás, las vicisitudes relacionadas con el tipo de aportación farmacéutica y los criterios que determinan el acceso a la farmacia gratuita constituyen otro campo de interés de los ciudadanos que tiene reflejo en nuestra Institución y cuya solución continúa en parte marcada por el desacuerdo entre los ámbitos de autoridad estatal y autonómico respecto a la competencia para dirimir los conflictos en este punto.



No obstante, mencionadas otros años las propuestas realizadas para la modificación de los criterios, fundamentalmente económicos, que marcan los grupos de clasificación a efectos de copago, parece que en la actualidad existe una iniciativa firme del gobierno central para su eliminación a los colectivos de pensionistas más vulnerables (los que reciben una renta anual de 11 200 euros o que, en el caso de realizar la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, tengan una renta menor a 5635 euros consignada en la casilla de base liquidable general del ahorro de la declaración del IRPF), así como al parecer, a las personas perceptoras de la prestación económica de la Seguridad Social por hijo o menor a cargo.

Con toda probabilidad el año que viene podremos comentar esta medida, si es que definitivamente se materializa.

1.12. Servicios de interés general y consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.1. Energía

1.12.2.1.1.1 El nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

...

En segundo lugar, otro aspecto que ha tenido gran incidencia en el limitado alcance del nuevo bono social es la exclusión de todos aquellos suministros que antes tenían derecho al bono social únicamente por tener contratada una potencia inferior a 3 kW. En este grupo se incluían muchos suministros que no merecían este beneficio al tratarse de segundas residencias, locales de negocio o dependencias sin uso.

La exclusión de este grupo numéricamente muy significativo no se ha visto compensado por la ampliación en el número de personas y colectivos potencialmente cubiertos por el nuevo bono social, lo que ha determinado una reforma de la regulación, adoptada en el mes de octubre de 2018, cuya finalidad ha sido favorecer la entrada en el régimen de protección del bono social a aquellos colectivos que habían quedado fuera pese a su situación de vulnerabilidad social o económica. Así se han ampliado los límites de renta para familias monoparentales, personas con discapacidad y dependientes de grado II o III. Además se ha elevado un 15% los límites máximos de energía que anualmente tienen derecho a descuento. Asimismo, se ha extendido a estos colectivos la protección frente a los cortes de suministro por impago, así como a todas las familias con menores de 16 años a cargo.

...

1.12.2.1.3 Telefonía e internet

...

Algunas veces la prestación de los servicios de telefonía se convierten en esenciales para algunos consumidores especialmente vulnerables. Así, en la queja 18/4858 dos personas mayores con discapacidad psíquica **se quedaban sin línea fija y no podían hacer uso del dispositivo de teleasistencia**, que constituye una garantía vital en caso de necesidad o urgencia.

Al parecer, el corte de la línea era consecuencia del robo de las conducciones de cobre y la compañía telefónica se resistía a su reposición por la reiteración de estos hechos en la zona. La alternativa era la instalación de un cable de fibra óptica, pero requería de un tiempo prolongado de espera.

...



1.12.2.1.4 Servicios financieros

...

Merece la pena destacar las quejas que se refieren a la **dificultad de acceso a los servicios financieros** para determinados colectivos, como las personas mayores o con discapacidad. Así, en la queja 18/1453, remitida por una persona invidente que denunciaba la falta de accesibilidad de los cajeros automáticos de modo que necesitaba de la ayuda de terceras personas para poder realizar las gestiones financieras más sencillas.

Se daba el problema añadido de haber caducado su tarjeta de crédito y la entidad financiera le requería que acudiese a una sucursal ubicada en un municipio distinto al de su residencia para entregarle una nueva. Además de la dificultad de desplazamiento se encontraba con la imposibilidad de contactar con la sucursal, ya que la página web no estaba adaptada y para las gestiones por vía telefónica le requerían unos datos (DNI, núm. de cuenta, etc.) a través de una locución pregrabada, con un tiempo limitado de respuesta que no estaba adaptado a su situación.

En la queja 18/1187 nos exponían las dificultades que suponía retirar efectivo del cajero para una señora de 92 años y con una discapacidad reconocida del 65%, ya que su entidad financiera había establecido que no se podían efectuar reintegros por ventanilla inferiores a mil euros dentro de su política de fomento del uso de medios automáticos.

Planteamos a la entidad la posibilidad de flexibilizar las normas sobre operativa en caja para personas mayores o con discapacidad debido, por lo que hace a las primeras, a su falta de habilidades digitales y conocimientos tecnológicos para el uso de cajeros automáticos o plataformas electrónicas y, en cuanto a las segundas, por la falta de adaptación de las herramientas tecnológicas a criterios de accesibilidad universal. Entendemos que las entidades financieras deberían tener prevista una respuesta eficaz para este tipo de personas y situaciones, como parte de su propia política comercial, no dependiendo de la buena voluntad del personal que atiende a la clientela, de modo que se constituya un derecho que pueda ser esgrimido por el usuario del servicio.

...

1.12.2.1.4.1 La exclusión financiera

El año pasado destacábamos, entre las cuestiones relevantes de la actividad de esta Institución, nuestra preocupación por los problemas que afectan a pequeños núcleos de población y zonas rurales, como consecuencia de la progresiva despoblación, la pérdida de servicios públicos, las dificultades en la movilidad o la eliminación de servicios privados, denunciando la aparición de problemas como la **exclusión financiera**, derivada de la supresión de servicios bancarios y financieros en las zonas con mayor índice de despoblación.

En relación con esta problemática de la exclusión financiera, tras la tramitación de la **queja de oficio 17/2237**, centrada en analizar la situación de la población desatendida a nivel rural como consecuencia de cierre de sucursales bancarias, hemos ampliado nuestro objeto de análisis para abarcar también las situaciones de exclusión financiera que afectan a determinados colectivos sociales (personas mayores, personas en situación de precariedad económica y personas con alguna discapacidad) y se traducen en dificultades de acceso a los servicios financieros.

Como continuación de este proceso de análisis, elaboramos un **Documento de trabajo** que analizaba las causas y consecuencias de la exclusión financiera. Este documento fue sometido a debate en el curso de un **Seminario sobre exclusión financiera** que tuvo lugar durante el mes de junio y en el que participaron representantes de las entidades locales andaluzas, las principales entidades financieras que operan en Andalucía y asociaciones de personas consumidoras y del tercer sector de acción social. El Seminario permitió analizar las causas de la exclusión financiera y formular propuestas y alternativas que se plasmaron en el **Documento Resumen** publicado en nuestra página web.



La exclusión financiera de las personas en situación de pobreza es otra circunstancia objeto de preocupación, concluyéndose que resulta necesaria la difusión de la cuenta de pago básica y la protección frente a las comisiones bancarias y a los embargos. Asimismo se planteó la posibilidad de acudir al crédito en favor de personas que carecen de ingresos estables desde el ámbito de la responsabilidad social corporativa.

Desde las asociaciones de personas mayores se valoró el problema de la brecha digital, así como la necesidad de atención presencial que reclama este colectivo para satisfacer su confianza. Las asociaciones de personas con discapacidad señalaron que muchas operaciones bancarias presentan problemas de accesibilidad para las personas con diversidad funcional y que debería avanzarse en la accesibilidad sensorial y cognitiva.

Como conclusión se coincidió en que todos los actores están obligados a entenderse ya que la inclusión financiera es un asunto de hondo calado social y precisa de un trabajo compartido para identificar correctamente los problemas y las posibles soluciones, señalando que deben centrarse en los problemas de exclusión vinculados al lugar de residencia y a los colectivos sociales más vulnerables.

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.3 Menores y Educación

...

Con respecto al tema de acogimiento familiar, nos llegan diversas cuestiones: por un lado tenemos consultas de personas que se quejan por la **demora en la resolución administrativa de un acogimiento familiar**. Se trata de una abuela que tiene acogidas a sus dos nietas. Tanto su hija como las nietas habían sido víctimas de violencia de género. La situación estaba provocando inestabilidad tanto a ellas como a sus nietas. Refieren haberse dirigido en numerosas ocasiones a la Delegación Territorial apremiando la necesidad de una respuesta urgente en beneficio de las menores, sin que hasta el momento hayan obtenido ninguna respuesta favorable.

...

También nos transmiten **la falta de planes preventivos y personales con respecto a la delincuencia juvenil**. Un hermano mayor nos solicita *“orientación sobre cómo proceder ante los problemas de conducta que presenta su hermano de 16 años. Viven los dos junto con su abuela materna y la situación es cada día más insostenible. El menor presenta conductas disruptivas, su abuela está muy asustada y no saben cómo actuar”*.

Cada vez con mayor frecuencia se dan **situaciones en que algún menor tiene una conducta violenta sin ningún respeto hacia la autoridad de sus padres o abuelos**. En estos casos los padres intentan acudir a los poderes públicos en busca de ayuda ya que no encuentran solución y no saben o no pueden arreglar por si mismos la conducta de sus hijos. Muchas veces nos trasladan la lentitud y la falta de una respuesta adecuada ante la grave situación en la que se encuentran, temiendo tanto por su propia vida como por la de sus hijos.

...

3.4.6 Dependencia y Mayores

Se mantiene el índice elevado de consultas sobre esta materia, y las críticas ante los grandes retrasos en dar efectividad al derecho de las personas que solicitan el reconocimiento de su situación de dependencia.

Las familias siguen acudiendo porque se tarda en valorar o en revisar el grado de los dependientes y sobre todo porque, una vez valorados, la prestación no se concede.



El plazo que marca la normativa en materia de dependencia (Ley 39/2006) para la resolución de estos expedientes es de seis meses, desde la fecha de la solicitud. En este plazo se debe determinar el grado de dependencia en que se valora su situación, así como la prestación que se le reconoce a fin de obtener un apoyo público para sus limitaciones.

Desgraciadamente nos llegan noticias tanto de los afectados, como de los propios trabajadores de la Agencia de la Dependencia ya que **las valoraciones se encuentran paralizadas debido a la falta o a la insuficiencia de personal técnico que las gestione**. Los trabajadores y trabajadoras nos plantean en nuestras visitas la insuficiencia de personal, no se cubren las bajas por enfermedad o por maternidad de los trabajadores, los programas individuales de atención elaborados por los Servicios Sociales recogiendo la modalidad de intervención más adecuada, se quedan en las Delegaciones Territoriales sin darles curso por falta de plaza o financiación. Nos transmiten la insuficiencia de plazas residenciales y el drama que supone que los familiares le transmitan el fallecimiento del dependiente sin habersele otorgado prestación alguna.

En nuestra visita a Loja una madre, acompañada de su hijo, nos cuenta que tanto su padre como su marido están sufriendo las **consecuencias del retraso en la valoración de la dependencia**. Llevan 20 meses de espera y no pueden recibir la prestación que les correspondería al estar pendiente la elaboración del PIA. *Están abonando 1.500 euros a una residencia privada por su marido y su padre esta siendo atendido por ella en su casa. Y, con lágrimas en los ojos nos dice que ya no le quedan más ahorros en el Banco y no sabe qué va a hacer. Su marido sólo gana 900 euros al mes y ella no puede trabajar porque esta cuidando a su padre.*

En otra visita nos hicieron llegar un caso realmente grave: *La hermana y tutora nos traslada el problema de la demora en la resolución del programa individual de atención de su hermano, judicialmente incapacitado y reconocido como dependiente severo (Grado II). El PIA del dependiente se encuentra pendiente de validación desde noviembre del pasado año 2017, precisando una plaza concertada en un Centro residencial acorde con su perfil, al padecer una esquizofrenia paranoide. La situación familiar del afectado es muy delicada ya que, a pesar de ser su tutora su propia hermana, vive en el domicilio de su madre, ya octogenaria, a la que con su comportamiento agresivo pone en situación de riesgo. La promotora de la queja pide que se agilice la asignación de plaza residencial, para cuyo internamiento ya ha obtenido la autorización judicial y alerta sobre los peligros de la tardanza.*

Una madre nos informa que *su hijo de 44 años, con discapacidad, se encuentra actualmente en una residencia de Córdoba. La madre tiene reconocido un grado de discapacidad del 84% y por problemas de salud se ve incapaz de viajar y visitar a su hijo, por lo que solicita ayuda para trasladarlo a una residencia en Granada, dado que desde la Administración le dicen que no hay plazas. La cuidadora de la madre nos dice la tristeza que le produce no ver a su hijo al no poder desplazarse.*

La tardanza de la Administración en darnos una respuesta a nuestras peticiones de informes y reiteros llega a veces a sobrepasar los seis meses, limitándose en ocasiones a constatar el retraso en los trámites. Los ciudadanos nos reclaman que seamos más ágiles, demandando una posición más activa de nuestra Institución para exigir a la Administración que se les conceda lo que en derecho les corresponde.

Igualmente nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía**.

Es de señalar el trabajo y buen hacer de las **Asociaciones de Familiares de Enfermos de Alzheimer**, que vienen a suplir la falta de plazas y de atención a estos enfermos que necesitan tanta dedicación. Son constantes las reuniones que mantenemos en nuestros desplazamientos donde nos trasladan sus proyectos y sus preocupaciones, así como la falta de plazas concertadas para poder atender al gran número de personas que sufren esta enfermedad.

Con respecto a la **situación de las personas mayores** son muchos los aspectos que nos preocupan: la falta de transporte público en las comarcas y la dificultad para desplazarse a realizar tramites administrativos o sanitarios; las dificultades de acceso a los medios de transporte; Desde Baeza nos solicitaron un estudio real de las personas mayores que viven solas, con el objetivo de valorar su situación y ofrecer los recursos existentes en base a su situación.



3.4.10 Consumo

...

Sobre el **bono social eléctrico (Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre)**, este año hemos recibido muchas consultas con respecto a los requisitos por su falta de claridad y muchos pensionistas nos trasladaban los problemas que han tenido para poder renovar dicho bono. La falta de información y la complejidad de la tramitación provocan que decenas de miles de solicitudes, en particular de pensionistas y viudas, no se tramiten o se denieguen. Por ello en el mes de Mayo **El Defensor pidió una mayor divulgación del nuevo bono social eléctrico y mostró su preocupación por el escaso número de solicitudes aceptadas.**

...