En cuanto a este colectivo se prevé que las comunidades autónomas establezcan el procedimiento de solicitud y expedición del documento certificativo que les acredite para recibir la asistencia, al tiempo que el reconocimiento del derecho con carácter general ha pasado del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) al Ministerio de Sanidad, conservando el primero la competencia cuando el derecho deriva de normas internacionales de coordinación de la Seguridad Social.

En definitiva, que nos encontramos con una norma muy reciente que está precisada de desarrollo reglamentario, planteando dudas interpretativas que el mismo contribuirá a resolver, y que habrán de solventarse con el tiempo.

...

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

1.12.2.1.4 Servicios financieros

...

En muchas ocasiones la dificultad de uso de los servicios financieros básicos como una cuenta corriente viene determinada por la nacionalidad de la persona (quejas 18/0112 y 18/6829) o por la falta de recursos para afrontar los gastos de mantenimiento de la cuenta.

La respuesta a estas situaciones está en el derecho de acceso a una cuenta de pago básica, de acuerdo con el **Real Decreto-Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas,** traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. Según esta norma, las entidades de crédito sólo denegarán el acceso a las cuentas de pago básicas cuando el potencial cliente no aporte la información requerida referente al nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo o cuando ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago.

...

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.8 Procedimientos de extranjería y cuestiones conexas

Desde hace muchos años la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía del Defensor del Pueblo Andaluz ha venido realizando una labor de acompañamiento y asesoramiento a muchas personas, que nos exponen sus problemas con respecto a la situación de sus autorizaciones de residencia, información sobre trámites, la dificultad de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia, cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes o los criterios de las distintas oficinas de Extranjería para denegar sus expedientes, así como información sobre los procedimientos de nacionalidad.

Esto motiva intervenciones directas por parte de nuestro personal para intentar colaborar en la solución de los problemas, habiéndose solucionado muchas denegaciones de autorizaciones en la conversación y aclaración de los expedientes con la oficina de extranjería: denegación de residencia de familiar de comunitarios, tramites de arraigo social o familiar, reagrupación familiar, etc.

Una estudiante extranjera acudió ante el retraso en la tramitación de la renovación de su autorización de estancia por estudios, presentada hacía más de dos meses. Le urgía resolución porque contaba con autorización para trabajar y en su empresa le exigían el NIE renovado. Nos interesamos por este expediente solicitando la colaboración de la Oficina de Extranjería. Contactamos con su responsable y explicamos la situación personal de la interesada. Asimismo la derivamos a Servicio Jurídico de entidad sin ánimo de lucro y gestionamos cita para que sea asesorada en esta gestión.

Intervenimos igualmente por el caso de una chica reagrupada por la mujer de su padre, de nacionalidad española, cuando tenía doce años. Al alcanzar la mayoría de edad se personó en los Juzgados y denunció maltratos y vejaciones por parte de su padre desde que llegara a España habiendo sido éste condenado y decretada una orden de alejamiento de su hija. Se encuentran con la dificultad de que su autorización de residencia está vinculada a la esposa de su padre y que la convivencia requerida en la normativa ya no es viable. Prestamos apoya en la tramitación de la renovación y tras ponernos en contacto con la Oficina de Extranjería se resuelve positivamente su autorización.

Con respecto a los familiares de comunitario un tema preocupante es la situación en la que se quedan ante la denegación de tarjeta de familiar de comunitario al no disponer el familiar comunitario español de medios económicos, quedando en situación irregular pese a que está casado con un nacional y no poder ser expulsado. Uno de los problemas que tienen en la actualidad los ascendientes de familiares comunitarios es la necesidad de poder tener asistencia sanitaria previa para poder ejercer el derecho de tener una tarjeta de familiar de comunitario.

También hemos ofrecido información y asesoramiento con respecto a los requisitos del arraigo familiar para personas en situación irregular que tienen un hijo español, información sobre los trámites para regularizar la situación de personas que llevan más de 3 años de forma irregular en España para poder tramitar una autorización por arraigo social. La manera de que las personas en situación irregular tengan derecho a la asistencia sanitaria en Andalucía; los problemas de la convalidación de los títulos extranjeros en España, el procedimiento para reagrupación familiar, etc.

La acumulación de retrasos en los expedientes de nacionalidad española es otro de los temas recurrentes en esta materia. Hay retrasos de más de tres años en la resolución de los expedientes y todavía muchos expedientes sin grabar. Más de 200.000 expedientes se encuentran todavía pendientes de resolver.

Estos retrasos afectan, no solo a los solicitantes, sino también a sus familiares más directos que no pueden optar a su documentación por la vía de la reagrupación comunitaria hasta que los expedientes no estén debidamente resueltos y notificados.

4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

...

Por lo que respecta a la defensa de los derechos de los menores, además de las quejas relacionadas con becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, las cuales ha de dar traslado al Defensor del Pueblo de España, hay que destacar las quejas relativas a la situación de los menores no acompañados, que han adquirido especial protagonismo en la actual crisis migratoria. El Defensor del Pueblo Andaluz ha emprendido numerosas actuaciones para promover la defensa de este colectivo especialmente vulnerable, pero diversos aspectos de este fenómeno competen de manera exclusiva al Gobierno de España, concretamente al Ministerio del Interior, por lo que se ha tenido que dar traslado al Defensor del Pueblo estatal. Tal es el caso de la queja presentada por un sindicato de Policía con respecto a la situación del Centro de Atención Temporal de Extranjeros (CATE) de San Roque, en Cádiz (queja 18/6997).

...