



5. Discapacidad

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	4
1.3.1 Introducción	4
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.3.2.2 Personas con discapacidad	4
1.3.2.2.1 Políticas, planes y programas	5
1.3.2.2.2 Este tema en otras materias	
1.3.2.2.2.1 Igualdad, Transporte, Urbanismo y Vivienda	7
1.3.2.2.2.2 Empleo público, trabajo y Seguridad Social	12
1.3.2.2.2.3 Educación	15
1.3.2.2.2.4 Servicios de interés general y consumo	16

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica	19
1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.1.2.1 Administraciones Tributarias	
1.1.2.1.1 Tributos cedidos a la Junta de Andalucía	19
1.2. Cultura y Deportes	20
1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.2.2.6 Deporte	20
1.3 Dependencia y Servicios Sociales	21
1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.3.2.1 Dependencia	21
1.3.2.1.1 La inobservancia del deber de reconocer en plazo la prestación de dependencia	22
1.3.2.1.3 Escasez de servicios, especialmente residenciales, para discapacitados con perfiles específicos en situación de dependencia	23
1.3.2.1.4 Plazas de respiro familiar para dependientes con discapacidad	25
1.3.2.1.5 Falta de desarrollo e implantación en Andalucía de la prestación económica de asistencia Personal	26
1.4. Educación	27
1.4.1 Introducción	27



1.4.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	
1.4.2.3 Instalaciones escolares	28
1.4.2.6 Equidad en la educación	28
1.4.2.8 Enseñanzas de Régimen Especial	33
1.4.3 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanza Universitaria	34
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	34
1.5.1 Introducción	34
1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.5.2.2 Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad	35
1.5.2.2.1 Incumplimiento del cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador de las Universidades	35
1.5.2.2.2 Cobertura de vacantes de plazas reservadas para personas con discapacidad intelectual en la Bolsa de Interinos de la Administración de la Junta de Andalucía	36
1.5.2.2.3 Incumplimiento de la reserva legal para personas con discapacidad en las bolsas de trabajo de personal docente	38
1.5.2.7 Quejas en materia de Seguridad Social	
1.5.2.7.2 Pensiones No Contributivas (PNC)	
1.5.2.7.2.2 Suspensión prolongada del cobro de la PNC por traslado de residencia	38
1.5.3 Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.5.3.1 Quejas de oficio	39
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior	39
1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.8.2.4 Prisiones	39
1.9. Movilidad y Accesibilidad	41
1.9.1 Introducción	41
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	42
1.9.2.2.2 Personas con discapacidad y transportes públicos	43
1.9.2.2.3 Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	45
1.9.2.2.4 Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	48
1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas	
1.9.3.1 Quejas de oficio	51
1.10. Personas Migrantes	52
1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas	
1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes	52
1.11. Salud	52
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	52



1.11.2.10 Salud mental	53
1.12. Servicios de interés general y consumo	55
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	55
1.12.2.1.2 Suministro domiciliario de agua	56
1.12.2.1.4 Servicios financieros	56
1.12.2.1.4.1 La exclusión financiera	57
1.15 Vivienda	57
1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite	
1.15.2.1 Necesidad de vivienda	57
1.15.2.2 Desahucios de viviendas	
1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal	59
1.15.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social, discapacidad y/o problemas de salud	59
3. Servicio de Atención Ciudadana	60
3.4 Análisis cualitativo de las quejas	
3.4.4 En materia de educación	60
3.4.6 Dependencia y Mayores	60
3.4.7 Salud	60
3.4.9 Seguridad Social	61
REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL	
02. A Debate	62
- Grado de discapacidad. La discapacidad necesita un procedimiento.	62
03. Nuestras Propuestas	63
- Igualdad de género. La atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género	63
- Discapacidad y Universidad. La complicada reserva de cupo en favor de las personas con discapacidad para el acceso a la actividad docente universitaria	65
- Transporte Interurbano. Un plan de accesibilidad en el transporte interurbano	67
- Salud Mental. La salud mental y los recursos sanitarios y sociales para su protección	68
04. Atender las Quejas	70
- Accesibilidad universal. “Los ajustes razonables” para garantizar la accesibilidad universal	70
05. Mejorar las Normas	71
- Alumnos con discapacidad. Mejorando las normas de acceso del alumnado con discapacidad a la Formación Profesional	71
- Prestación económica y discapacidad. La prestación económica de asistencia personal: Independencia vital para las personas dependientes	72



MATERIA PRINCIPAL

1.3 Dependencia y Servicios Sociales

1.3.1 Introducción

...

A continuación, abordaremos en este subcapítulo el análisis de cuestiones de interés para las **personas con discapacidad**, dentro de las cuales examinamos, bajo el título de “calificación y reconocimiento de la situación de discapacidad”, la continuidad de un problema que, como en el caso de la dependencia, viene siendo reiterativo y que no es otro que el de demoras en el **reconocimiento del grado de discapacidad**, bien inicialmente o bien por la vía de la revisión iniciada a instancia de parte, junto a la falta de agilidad en expedir los certificados acreditativos de dicha situación y las tarjetas de movilidad reducida; a lo anterior, se añaden las disconformidades, menos objetivas, que versan sobre el porcentaje de discapacidad resultante de la valoración consignada en el dictamen oportuno.

Con la rúbrica de “políticas, planes y programas”, concluiremos esta materia, introduciendo una cuestión que se encuentra en íntima relación con las demoras precedentemente mencionadas, y que no es otra que la necesidad de que se desarrolle el procedimiento normativo en Andalucía, que sienta las bases de tramitación de los expedientes de reconocimiento de la discapacidad, fije sus plazos y se acomode a las exigencias de las innovaciones de regulación del procedimiento administrativo común, introducido por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, además de actualizar la regulación y organización de los Centros de Valoración y Orientación en Andalucía.

Estas iniciativas, que entendemos deben favorecer la mejora de las deficiencias aludidas, fueron abordadas por esta Institución a través de una queja de oficio, cuyos resultados definitivos ofrecemos en esta ocasión.

...

1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2 Personas con discapacidad

Respecto a las cuestiones que, por preocupar usualmente a las personas con discapacidad, han motivado la intervención de esta Defensoría, nos hemos inclinado por insistir en el presente ejercicio, en la alusión a dos de sus vertientes.

Una, que forma parte del elenco de tradicionales demoras administrativas, cual es la que incide en este caso en el procedimiento dirigido a la **valoración inicial o a la revisión de la discapacidad** iniciado a instancia de parte.

Poniendo el acento, en segundo término, en la situación del proyecto de Decreto para el desarrollo del artículo 36.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, es decir, el llamado a regular conjuntamente la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad en Andalucía y el procedimiento para la valoración del grado de discapacidad en nuestra comunidad autónoma.

El grueso de las actuaciones que hemos desarrollado durante el ejercicio 2018 en materia de discapacidad, como en años precedentes, ha tenido su fuente, en la mayoría de las ocasiones, en la petición directa de las personas interesadas. Iniciativa que valoramos positivamente, por cuanto en una sociedad madura consideramos un activo importante, que la ciudadanía sea consciente de sus obligaciones y de sus derechos, responsabilizándose del cumplimiento de las primeras y asumiendo el correcto ejercicio de los segundos.

Ello no obstante, también hemos perseverado en actuaciones de oficio iniciadas en años anteriores, que aún no habían conducido a la finalidad pretendida por nuestra parte.

Calificación y reconocimiento de la situación de discapacidad:



En lo que se refiere al procedimiento que conduce al reconocimiento, declaración y calificación de la situación de discapacidad, la Ley 4/2017 remite a los criterios y normas aprobados por la legislación estatal, si bien la competencia para su tramitación, impulso y resolución corresponde a la Consejería competente en materia de servicios sociales (artículo 3).

Las **discrepancias en el resultado de la valoración y las demoras hasta llegar al reconocimiento o revisión de tal situación**, forman parte de las disconformidades que usualmente alega la ciudadanía.

Cuando se trata de la calificación de la discapacidad -por el mismo razonamiento aportado al tratar sobre el reconocimiento de la situación de dependencia-, las posibilidades de esta Institución han de ceñirse, para no incurrir en excesos ajenos a nuestras posibilidades, a inquirir a la Administración la revisión del expediente, a fin de descartar que pudiera haberse dado en el mismo algún error material o de hecho susceptible de subsanación. En la práctica, ello supone asegurarse de que todas las patologías de la persona interesada han sido valoradas, que se han tomado en consideración los informes médicos aportados y que no ha concurrido equívoco en la aplicación del baremo contenido en el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre.

En las ocasiones en que la explicación ofrecida no arroja dudas y confirma el resultado contenido en la resolución en liza, debemos admitir la corrección de la decisión administrativa, respaldada en el dictamen técnico y nos limitamos a asesorar a la persona interesada sobre las formas por las que en lo sucesivo podría hacer valer un eventual agravamiento de su estado.

Debemos destacar a favor de la Administración que, en algunos casos, aunque de la petición de investigación que ejercemos no resulte decisión favorable a la pretensión de quien la instó, procede aquella a abordar nuevamente el estudio de las patologías a través de un Equipo de Valoración distinto, incluso teniendo en cuenta expresamente los informes médicos que la persona interesada alegaba haber sido omitidos.

En otras, la intervención de esta Defensoría coadyuva con la de la persona afectada, bien desembocando en la revisión a su favor de la situación de discapacidad precedente, bien contribuyendo a reducir la demora procedimental, o bien incluso a la consecución de ambas finalidades (**queja 17/3594**, **queja 17/5753**, **queja 17/5844**).

También las disconformidades con la puntuación obtenida en el baremo de movilidad reducida provocan actuaciones y, eventualmente, revelan algún supuesto en que deba estimarse la reclamación, aunque esta consecuencia haya de ir precedida del pronunciamiento en forma de Recomendación emitida por esta Defensoría (**queja 16/1524**).

1.3.2.2.1 Políticas, planes y programas

En otro orden de cosas, mención especial merece, entre las políticas en materia de discapacidad, la queja iniciada de oficio en el año 2016 sobre el procedimiento para el reconocimiento de la discapacidad en Andalucía y el funcionamiento de los Centros de Valoración y Orientación (en adelante, CVO), que ha culminado con la **Recomendación** dirigida a la Dirección General de Personas con Discapacidad en el año 2108, a cuyo texto íntegro puede accederse a través del enlace que sigue (queja 16/6978).

Para quienes tengan interés en ilustrarse de forma más completa sobre esta materia, recomendamos la conveniencia de detenerse en los antecedentes recogidos en la resolución apuntada que, en definitiva, no son sino una plasmación del sentir ciudadano sobre el particular.

En la mentada queja iniciada de oficio se abordaron dos cuestiones: la conveniencia de abordar la **regulación autonómica del procedimiento para el reconocimiento de la discapacidad en Andalucía**; así como la adopción de las **medidas que supusieran una mejora del funcionamiento de los Centros de Valoración de la discapacidad**, minorando sus disfunciones y, particularmente los retrasos en la calificación de la situación de discapacidad, en la expedición del certificado subsiguiente y la de la tarjeta acreditativa de la movilidad reducida. También pulsamos el parecer de la Administración acerca de la propuesta de las organizaciones del sector de la



discapacidad, de asimilar legalmente la valoración de las situaciones de dependencia con la calificación mínima del grado de discapacidad, modificando a tal efecto el artículo 4.2 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, que conduciría a considerar personas con discapacidad a las personas a las que se les hubiese reconocido oficialmente una situación de dependencia en cualquiera de sus grados.

Esta última cuestión, es decir, la posibilidad de simplificar algunos procesos de evaluación del grado de discapacidad, aunando en un único procedimiento la valoración de la discapacidad y la de la situación de dependencia, se encuentra en el ámbito del Consejo Territorial de Servicios Sociales y Dependencia, por lo que no intervinimos acerca de su devenir.

El primer planteamiento, por su parte, el atinente a la regulación procedimental autonómica, fue inicialmente supeditado por la Dirección General requerida a la previa aprobación de la Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía. De tal modo que, una vez vigente la aludida norma -hoy Ley 4/2017, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía-, esta Defensoría instó la elaboración de una norma específica con rango de Decreto, que regule y desarrolle el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en Andalucía, de forma que se ajuste a la Ley 39/2015 y resulte más garantista de los derechos de las personas con discapacidad.

Aunque efectivamente se inició el proyecto de Decreto destinado a regular la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad en Andalucía y el procedimiento para la valoración del grado de discapacidad en la comunidad autónoma, incluyéndolo en el Plan Anual Normativo de 2018 (Acuerdo de 27 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo para el 2018, publicado en el **BOJA número 65 de 5 de abril de 2018**), hasta la fecha este Decreto no ha visto la luz, por lo que sigue sin cumplimentarse el desarrollo del artículo 36.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

El otro planteamiento abordado en nuestra investigación de oficio, sobre el funcionamiento de los CVO de Andalucía y su mejora, en particular, con la finalidad de poder reducir los tiempos de respuesta a la ciudadanía, dio lugar a la segunda Recomendación de esta Defensoría, debido a que, por la experiencia diaria, hubimos de concluir que en poco habían resuelto sus carencias ni el Plan de Mejora de los CVO de Andalucía 2014-2016, ni otras actuaciones dirigidas a la adecuación de su organización, como la actualización de las relaciones de puestos de trabajo, a que se refería la respuesta ofrecida por la Dirección General de Personas con Discapacidad.

En este sentido, recomendamos la [elaboración de una propuesta de revisión de la relación de puestos de trabajo](#) de los CVO de Andalucía adecuada a sus necesidades, teniendo en cuenta el alto índice de personas con discapacidad en esta comunidad autónoma y el significativo incremento del número de solicitudes presentadas ante estos Centros en los últimos años, y bajo la premisa de que el aumento de personal resulta fundamental para la reducción de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, muy elevados actualmente, y, por tanto, para garantizar los derechos de las personas con discapacidad.

Los retrasos, imputables a causas estructurales, por déficit de medios personales y defectos organizativos en los Equipos de Valoración, constituyen un problema que, desafortunadamente, no solo se reproduce año tras año, habiéndose cronificado, sino que, previsiblemente, tenderá a agudizarse en lógica proporción al incremento del envejecimiento de la población.

Concluimos con la [petición de clarificación y homogeneización de las actuaciones](#) a llevar a cabo en todos los CVO en aquellos casos contemplados en la Instrucción 1/2014, de 2 de julio, para las situaciones en las que se pueda emitir resolución de grado sin necesidad de valoración presencial, en cuanto al baremo de movilidad reducida y a la concesión de la tarjeta de aparcamiento.

La conclusión cierta obtenida se ha reducido al dictado de dos Instrucciones: 1/2018, de 29 de junio y 2/2018, de 2 de julio, que establecen, respectivamente, el protocolo a seguir en relación con el incumplimiento de las



obligaciones de las personas titulares de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida; y medidas para la agilización y simplificación del procedimiento del grado de discapacidad.

Entretanto, las restantes medidas que la Dirección General reseña haber adoptado para reforzar los medios de los Centros de Valoración, no han redundado en una mejora significativa de los tiempos de respuesta, a tenor de las quejas que por retrasos seguimos recibiendo.

1.3.2.2.2 Este tema en otras materias

1.3.2.2.2.1 Igualdad, Transporte, Urbanismo y Vivienda

Como cada año, las quejas relacionadas con los problemas para conseguir la plena accesibilidad universal de las personas con discapacidad en las materias asignadas a este Área, han seguido siendo una constante. Tanto en quejas a instancia de parte como en actuaciones de oficio seguimos comprobando cómo la existencia de barreras en materia de tráfico, en el transporte, en el urbanismo en la arquitectura y en la vivienda en las que se evidencia la existencia de obstáculos y limitaciones que impiden, o limitan, el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad.

En materia de **tráfico** son variados los motivos de queja de la ciudadanía que afectan a las personas con discapacidad, en concreto se refieren a la carencia de aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida en nuestras ciudades y pueblos o, en su caso, la denegación de solicitudes efectuadas con dicha finalidad; las ocupaciones indebidas de este tipo de plazas por personas sin discapacidad que afecte a su movilidad y las que atañen a las retiradas de las tarjetas de movilidad por su uso indebido.

En cuanto a las quejas cerradas relacionadas con la **necesidad de más plazas de reserva de aparcamiento** para personas con movilidad reducida, los ayuntamientos afectados normalmente han demostrado su sensibilidad al respecto, anunciando y ejecutando varias acciones encaminadas a esta finalidad.

En lo que se refiere a la **retirada que de las tarjetas de aparcamiento** para personas con movilidad reducida por uso indebido que lleva a cabo la policía local, podemos citar por significativa la queja 18/4087, en la que una persona funcionaria, policía local de un municipio andaluz, nos planteaba que había enviado varios correos electrónicos a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales solicitando información sobre la intervención de la tarjeta para personas con movilidad reducida que venía observando como Policía Local que para recuperarlas se dirijan a la Jefatura de esta policía local y en su defecto al órgano que se las entregó en primera instancia no respetándose el procedimiento administrativo al respecto.

Por parte de la Jefatura y la cadena de mandos correspondientes no habían sabido darle una respuesta y habiendo consultado verbalmente a la jefatura de servicio, le trasladó que las mismas están correctamente retiradas. Imaginaba que los agentes que realizan tales hechos lo hacen por celo profesional debido a la gran cantidad de veces que observamos cómo hay personas que inmoralmente las utilizan para su provecho personal y disfrutar de estacionamiento gratuito en zonas donde es difícil aparcar.

Una vez que nos dirigimos a la Dirección General de Personas con Discapacidad, a los solos efectos de que a la persona interesada se le diera respuesta expresa a sus escritos de consulta, al recibir la respuesta que daba el citado organismo al interesado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

No obstante ello, a la vista de la cuestión de fondo planteada, de la respuesta dada y de las alegaciones que nos ha remitido la persona que instó la queja, nos estamos planteando incoar una actuación de oficio, encaminada a que esta posibilidad de retirada de la tarjeta de aparcamiento en plazas reservadas que se concede a personas con movilidad reducida por un uso indebido de la misma, se efectúe con todas las garantías procedimentales y con pleno respeto al principio de seguridad jurídica.

En materia de **expedientes sancionadores de tráfico** también se plantean cuestiones que afectan a personas con discapacidad, como es el caso de la queja 16/5704 concluida en 2018, que versaba sobre la imposición de una multa



de 200 euros por la imputación de una infracción consistente en estacionar el vehículo en zonas señalizadas para uso exclusivo de personas con movilidad reducida que el reclamante consideraba injusta, ya que había acreditado su discapacidad y sostenía que sí colocó la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida en un lugar visible, aunque el agente denunciante lo negaba y se había ratificado en la denuncia, por lo que el afectado consideraba improcedente la sanción.

El Ayuntamiento desestimó todos los recursos y alegaciones del reclamante por lo que nos vimos obligados a emitir **Resolución**, consistente en Recordatorio de Deberes Legales y Recomendación, al considerar, a la vista de toda la información obrante en el expediente, que la infracción imputada no había sido cometida.

Ello por cuanto quedó acreditado que el sancionado es una persona discapacitada con movilidad reducida, que tiene concedida una tarjeta que le permite aparcar en lugar reservado para las personas con discapacidad.

Cuestión distinta es dilucidar si constituye una infracción administrativa el hecho de no colocar en lugar visible la referida tarjeta de estacionamiento, comportamiento que el Ayuntamiento sanciona sin existir, que nos conste, ninguna norma con rango de Ley (principio de legalidad sancionadora del artículo 25 de la Constitución española) que así lo recoja. En ningún momento se alude por la administración municipal a norma alguna con rango de ley que permita sancionar dicho comportamiento, por lo que de confirmarse tal hecho resultaría improcedente la imposición de la multa.

La conclusión que cabe extraer es que **la normativa de aplicación no sanciona el descuido u olvido de la persona con discapacidad en colocar en lugar visible la tarjeta para personas con movilidad reducida** que habilita para estacionar en las zonas expresamente reservadas para ello, por más que resulte obligada su colocación a fin de facilitar las tareas de verificación de que el titular se encuentra autorizado para estacionar en estos lugares.

Pero siendo entendible tal obligación, no establece dicho Real Decreto que su omisión pueda tener el reproche de una sanción no tipificada por el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Al hacerlo se incurre en una clara inobservancia del derecho constitucional a la legalidad sancionadora antes citado que solo permite sancionar en los casos previstos en la Ley y del artículo 27.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que dispone que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para la Administración Local en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

A la vista de estos Antecedentes y Consideraciones y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formulamos la siguiente

“RESOLUCIÓN:

RECORDATORIO del deber legal de observar el artículo 25, apartado 1, de la Constitución española que expone que nadie puede ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito, falta o infracción administrativa, según la legislación vigente en aquel momento y del artículo 27, apartado 1, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que dispone que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una Ley, sin perjuicio de lo dispuesto para la Administración Local en el Título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

*RECOMENDACIÓN de que, en aplicación del principio constitucional de legalidad sancionadora, que impide sancionar conductas no contempladas expresamente como infracción en una norma con rango de Ley, en este caso, la falta de colocación visible de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, mediante el procedimiento que **se estime procedente previos trámites legales oportunos, se deje sin efecto la sanción de multa de 200 euros impuesta al reclamante”**.*



No obstante, por más que hemos intentado que el Ayuntamiento de Sevilla dé respuesta a la resolución formulada, ello no se ha producido, por lo que damos cuenta de dicha circunstancia en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

En cuanto a la competencia municipal para la [ordenación del tráfico](#), también se nos han presentado quejas por solicitudes de personalización de vías urbanas que debido a su estrechez hace inviable su uso por personas con movilidad reducida. Tal es el caso de la [queja 18/3556](#), en la que sus promoventes pretendían que su calle se peatonalizara por el Ayuntamiento de la Línea de la Concepción ya que supone un peligro para las personas con movilidad reducida y para el resto de peatones, y no cumple con la Ley de Accesibilidad Universal. Manifestaba la persona reclamante que el Ayuntamiento de La Línea se niega a cumplir con la ley que nos ampara, y vemos nuestros derechos y nuestra seguridad vulnerada.

Tras la petición de informe al Ayuntamiento de La Línea de la Concepción, se nos remite la respuesta dando cuenta de las razones que desaconsejan la peatonalización de la calle donde reside la persona afectada, pero anunciando que pretenden resolver el problema de acceso a la vivienda mediante la ejecución del nuevo proyecto de obras de mejora de pavimentación en varias calles, incluida la calle González de la Vega, con un plazo de ejecución de cinco meses y que establecerá las medidas necesarias para solventar el problema que motiva la queja.

Así las cosas, entendemos que el problema que motivó la presentación de la queja se encuentra en vías de solución a la vista de las actuaciones anunciadas por el Ayuntamiento por lo que, hemos damos por concluidas nuestras actuaciones en este expediente de queja y procedido a su archivo.

La problemática relativa al acceso de las personas con discapacidad a los [transportes públicos](#) también ha sido objeto de actuaciones por parte de esta Defensoría, al habernos presentado queja por la escasez o reducción del número de taxis adaptados y ante la demanda de un aumento de autobuses adaptados para su uso por personas con movilidad reducida tanto en líneas urbanas como interurbanas. Esta última cuestión ha dado lugar a que mediante la tramitación de oficio de la [queja 16/0598](#), hayamos impulsado medidas para la solución de este problema de [accesibilidad en el transporte público](#).

Una de las cuestiones que estimamos de vital importancia para la movilidad es la relativa a la accesibilidad en el transporte cuyas disfuncionalidades son muy graves suscitando la preocupación y las reivindicaciones del colectivo de personas con discapacidad. En la citada queja formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda Recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas a fin de que se apruebe un Plan de Accesibilidad en el transporte interurbano, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

En la respuesta obtenida de la Administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estas cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

También en esta materia, hemos incoado de oficio la [queja 18/1731](#) al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación de que, al parecer, las personas con discapacidad no pueden acceder a los [trenes de cercanía en la céntrica estación de tren existente en la plaza de La Nogalera, en Torremolinos \(Málaga\)](#), por la existencia de barreras arquitectónicas.

Siempre según estas noticias, las personas usuarias de estas líneas de ferrocarril llevan nueve años reclamando la construcción de un ascensor ya que solo existe una escalera mecánica ascendente para acceder a la estación de tren. Al parecer, se está tramitando un expediente de contratación, cuyo proyecto y pliegos de condiciones técnicas todavía no se pueden consultar. De ser ciertos estos hechos, la obra no se ejecutaría hasta transcurrido un largo plazo de tiempo, habida cuenta de los preceptivos trámites que debe seguir la contratación pública.



El expediente se encontraría pendiente del informe del Ayuntamiento, en el que hará llegar sus alegaciones sobre el proyecto. Este hecho preocupa a los afectados por las discrepancias técnicas que puedan surgir entre las Administraciones intervinientes, ADIF y el propio Ayuntamiento de Torremolinos.

A la vista de tales hechos, y dado el tiempo que se lleva demandando la ejecución de esta importante obra e instalación que beneficiará no solo a las personas con discapacidad, sino a todos los usuarios con movilidad reducida o que porten maletas o carritos de bebé, iniciamos esta queja de oficio en la que nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Torremolinos al que hemos formulado Sugerencia para que, con objeto de evitar las posibles controversias que, con frecuencia, surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la delegación municipal que corresponda, se mantenga una línea de información y colaboración recíproca que permita, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre ambas administraciones haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

También nos hemos dirigido a ADIF al que, en vía de colaboración, le hemos dado traslado, para su conocimiento, de la Sugerencia que hemos formulado al Ayuntamiento de Torremolinos y para que, en su caso, nos envíe las consideraciones que estime oportunas ante la situación de la estación de ferrocarril a la que hacemos referencia. Esta queja sigue actualmente en trámite.

En cuanto a las **barreras urbanísticas** que dificultan e impiden la accesibilidad, muchas de ellas son denunciadas por personas con discapacidad que ven como su día a día es, si cabe, aún más difícil al encontrarse con múltiples obstáculos en la vía pública que dificultan su movilidad.

Así, se nos denuncian cuestiones tales como la existencia de alcorques, maceteros, bolardos en las aceras que dificultan la accesibilidad por la misma y generan peligrosidad o en itinerarios peatonales; dificultades de desplazamiento para personas con movilidad reducida por el acerado a causa de su ocupación por sillas y veladores; incumplimiento de normativa de accesibilidad en general por parte del Ayuntamiento de Sevilla en las fiestas primaverales; solicitudes para dotar de accesibilidad el acceso a playas o a los servicios públicos instalados con ocasión de fiesta local etc.

Un mayor y pormenorizado relato del resultado de todas estas actuaciones puede ser consultado en el Capítulo Primero, Subcapítulo 9, Movilidad y Accesibilidad, de este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

Por lo que se refiere a las **barreras arquitectónicas** que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública, hemos de resaltar la conclusión en el presente ejercicio de dos actuaciones de oficio que iniciamos por estimar que resultan especialmente relevantes en orden a la adecuada defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Una de ellas, la **queja 17/6642**, la iniciamos tras mantener un encuentro, en la sede de esta Institución, con la presidencia de una federación de asociaciones de personas con discapacidad en la que tratamos distintas cuestiones relacionadas con la accesibilidad.

Así se nos planteó la demanda del citado colectivo de que se desarrollen las previsiones contenidas 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 Local (en adelante RDL 1/2013). De manera muy singularizada nos plantearon la necesidad de que el Gobierno de la Nación asuma el compromiso reglamentario incluido en la Disposición Final Tercera, que en su apartado 2 establece que «En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno aprobará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el artículo 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad».

Tras su tramitación, hemos dado por concluidas nuestras actuaciones, tras comunicarnos el Defensor del Pueblo del Estado que ya inició actuaciones en torno a este asunto ante el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales



e Igualdad, a raíz de las cuales la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad reconoció el retraso en la aprobación de esta normativa reglamentaria y su necesidad, pero subrayando su complejidad técnica al afectar a la mayoría de los sectores de la economía y la vida social, pues se verían afectadas alrededor de 2,5 millones de empresas. También se acentúa esta dificultad por la relación competencial en materia legislativa entre el Estado y la Comunidad Europea por una parte y el Estado y las comunidades autónomas por otra. En este orden de cosas, se nos informaba también de las actuaciones que se están desarrollando para avanzar en esta tarea por parte del Grupo de Asuntos Sociales de la Unión Europea. Se añadía finalmente que esa Defensoría estatal había insistido al Ministerio competente en la necesidad de cumplir el mandato legal de abordar este desarrollo reglamentario y en que se le comunicaran los avances y dificultades que se produzcan en el seno del Grupo de Trabajo de Asuntos Sociales del Consejo de la Unión Europea y en el ámbito interno.

La otra de las actuaciones de oficio citadas, la constituye la **queja 17/6643**, tras el encuentro mantenido con la presidencia de la misma federación citada con anterioridad, en el que se nos trasladó la preocupación por que en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, en adelante Ldapda) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “ajustes razonables” lo que, a juicio de los comparecientes, plantea diversos problemas de interpretación.

En ella nos dirigimos a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales a la que le formulamos Sugerencia para que se valore, con el rango que se estime procedente, la oportunidad de aprobar una norma, o una instrucción técnica, que facilite que los operadores jurídicos y técnicos puedan identificar con facilidad cuándo nos encontramos ante un supuesto susceptible de ser abordado con “ajuste razonable” y cuándo no. A estos efectos, tales actuaciones deberán fijarse por los distintos ámbitos sectoriales en los que el concepto jurídico indeterminado de “ajuste razonable” pueda ser aplicado.

La Dirección General de Personas con discapacidad nos dio una respuesta de la que cabe apreciar discrepancia técnica con los argumentos esgrimidos por esta Defensoría, ya que se reiteró en que no ve acertada la pretensión que contiene nuestra Sugerencia por estimar que cada situación de hecho requiere una valoración específica de acuerdo con los condicionamientos que establece la normativa tales como los costes de la medida, los posibles efectos discriminatorios ante su no adopción, posibilidad de obtener financiación oficial u otro tipo de ayuda, etcétera.

Otras cuestiones que se nos plantean en materia de barreras arquitectónicas aluden, por ejemplo a las barreras existentes en locales y establecimientos comerciales abiertos al público, cuando no, incluso las que impiden el acceso a algún organismo público.

En materia de **vivienda** se siguen recibiendo quejas de personas adjudicatarias legales residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, ya sean de titularidad autonómica o municipal, o sometidas a cualquier otro régimen de protección, que acuden a nosotros solicitando ayuda para poder cambiar o permutar la vivienda en la que residen por otra del mismo régimen, que atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de pasar a vivir a una vivienda adaptada debido a la existencia de alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario. Fundamentalmente se alega la inexistencia de ascensor o la existencia de barreras arquitectónicas en el inmueble, por lo que **las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas.**

Asimismo, son frecuentes las quejas en las que personas con necesidad de vivienda alegan tener ellas mismas o sus familiares la condición de discapacidad como circunstancia agravante de su necesidad de acceder a este bien básico. Se trata de familias en situación de extrema vulnerabilidad y en ocasiones de verdadera exclusión social y residencial. Muchas de ellas las cerramos al no observarse irregularidad por parte de la Administración municipal afectada a la vista de las intervenciones y actuaciones que se han llevado a cabo; en otras se aceptan las pretensiones de las personas interesadas o van a serlo a corto o medio plazo, por lo que valoramos que se encuentran en vías de solución.

Un relato más pormenorizado de las quejas por necesidad de vivienda pueden encontrarlo en el Capítulo Primero, **Subcapítulo 14 Vivienda** de esta Memoria Anual.



1.3.2.2.2 Empleo público, trabajo y Seguridad Social

Durante el año 2018, dentro de las actuaciones e intervenciones desarrolladas desde el Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social del Defensor del Pueblo Andaluz han destacado las dirigidas a corregir y prevenir situaciones de desigualdad en estos ámbitos ante la persistencia de situaciones de discriminación al no quedar garantizado el principio constitucional de igualdad y no aplicarse las medidas de acción positiva que aseguren la efectiva igualdad de oportunidades de todas las personas en el ejercicio de sus derechos en estas materias.

En materia de acceso al empleo público y desarrollo de las condiciones de trabajo, han sido especialmente significativas las quejas que se han recibido en las que se planteaban cuestiones que ponían de manifiesto la **persistencia de situaciones de desigualdad por diversas circunstancias que vulneraban el principio constitucional y estatutario de igualdad** y el correspondiente derecho de estas personas y colectivos sociales a no ser discriminados en razón del hecho diferencial de su discapacidad.

Así, en este ámbito, a pesar de que el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), norma básica en la materia, incorpora a todos los aspectos de su regulación el principio constitucional de igualdad y reconoce expresamente como un derecho de los ciudadanos para su acceso al empleo público y para el desarrollo de su actividad profesional el no ser discriminados por circunstancia alguna, todavía nos encontramos con desarrollos normativos y decisiones administrativas que, o bien obvian directamente la aplicación de estos principios, o bien se olvidan de adoptar medidas de acción positiva que hagan posible el ejercicio efectivo de estos derechos asegurando la igualdad de oportunidades para su ejercicio.

En concreto, durante el año 2018 han sido significativas las quejas que se han tramitado que afectaban al principio constitucional de igualdad en relación con el acceso al empleo público de las personas con discapacidad.

Pocos sectores de población cuentan con un mayor reconocimiento a nivel legal de la situación de desigualdad de la que parten a la hora de hacer efectivo su derecho a la inclusión social y de la necesidad de adopción de medidas de acción positiva que aseguren la igualdad material de estas personas a que compromete la Constitución para compensar las situaciones de desigualdad y discriminación que les afectan y que siguen existiendo. El propio EBEP y las leyes garantizadoras de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito estatal (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) y autonómico (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y atención a las personas con discapacidad en Andalucía) son buena muestra del nivel de reconocimiento de igualdad formal que se ha alcanzado en este ámbito.

Sin embargo, en las quejas analizadas nos seguimos encontrando con que esas medidas de acción positiva que promueven estas normas para lograr la inclusión plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con todas las demás, **o directamente no se aplican aduciendo artificiosas complejidades jurídicas, o bien se excluyen por una inadecuada aplicación del principio de igualdad** que rige en esta materia y que olvida que, como ha puesto reiteradamente de manifiesto la doctrina del Tribunal Constitucional, la aplicación de estas medidas promocionales de la igualdad de oportunidades tienden a hacer efectivo el mandato constitucional de procurar la igualdad sustancial de todas las personas.

De las intervenciones realizadas por esta Institución, durante el año 2018, para la defensa de los derechos de este colectivo, cabe destacar las siguientes:

La **queja 17/3685**, que se inició de oficio en el año 2017 ante el evidente incumplimiento de las Universidades públicas andaluzas de la **reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador**, y que ya fue comentada dentro de este Capítulo en el Informe Anual del Defensor del Pueblo Andaluz correspondiente a dicho año.

La queja de oficio concluyó recomendando a los Rectorados de las Universidades andaluzas que adoptaran diversas medidas para asegurar el cumplimiento del porcentaje mínimo que establezca la normativa vigente en favor de



las personas con discapacidad en las ofertas de empleo público para acceder a la condición de personal docente e investigador. En el curso de la tramitación de esta queja también nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para que instara a los Ministerios de Hacienda y Educación a que las plazas correspondientes al cupo de reserva no se computaran para cubrir la tasa de reposición a fin de propiciar el cumplimiento de esta medida.

Las Universidades andaluzas, en el año 2018, contestaron valorando positivamente la Resolución y aceptándola. Asimismo, los Ministerios a los que nos dirigimos, a través del Defensor del Pueblo, contestaron mostrando su coincidencia con los criterios de la Resolución, si bien el Ministerio de Hacienda consideró que la sugerencia que se le trasladó no podía llevarse a la práctica por cuestiones de legalidad presupuestaria.

Como complemento a esta intervención, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el Defensor del Pueblo Andaluz, para contribuir a reforzar la garantía de los derechos de este colectivo, promovió y organizó la celebración, el día 3 de diciembre de 2018, de una Jornada en relación con este asunto, y a cuyo contenido puede acceder en el siguiente enlace: **“La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas. Del derecho a los hechos”**.

Como colofón de la Jornada se acordaron unas **conclusiones** que refuerzan las recomendaciones realizadas por la Institución en esta materia.

En la **queja 18/3491**, la persona interesada denunciaba la vulneración de sus derechos para el acceso a un puesto público en su condición de persona con discapacidad intelectual, como consecuencia de la actuación de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública al realizar el llamamiento múltiple para la cobertura de vacantes de personal funcionario interino en el Cuerpo de Auxiliares Administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía. Considera que se había producido una situación de indefensión al no ser nombrada por incomparecencia a la sesión convocada, sin que se hubiera contactado con ella, previamente, vía telefónica o por email como está establecido en la norma reguladora de esta materia.

Tras la admisión a trámite de la queja, se procede a solicitar el correspondiente informe a dicho centro directivo, y en el que confirma la publicación en la Web del Empleado Público la convocatoria para llamamiento múltiple de dicho puesto y que, tras la no comparecencia de la interesada, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de 18 de julio de 2014, de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, se procedió a la citación de la siguiente persona candidata incluida en la Bolsa.

Ante estas circunstancias, se pone de manifiesto a la Administración que la notificación individualizada preferente, vía telefónica o electrónica, que se contempla en la mencionada Resolución, y que puede realizarse y ser complementaria a la publicación del anuncio en el caso de que se opte por la modalidad de llamamiento múltiple, es aún más necesaria en el caso de cobertura de vacantes correspondientes al cupo de personas con discapacidad intelectual, en atención a sus singulares circunstancias, que hacen de la modalidad de llamamiento colectivo a través de anuncio en la Web del Empleado Público una opción absolutamente inadecuada para garantizar la igualdad de oportunidades de estas personas en el acceso al empleo público.

A este respecto, debe tenerse en cuenta que el art. 28.2 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y atención a las personas con discapacidad en Andalucía, exige a las Administraciones públicas andaluzas adoptar las medidas precisas que permitan garantizar a las personas con discapacidad que participen en procesos selectivos, el principio de igualdad de oportunidades y de trato para su acceso al empleo público, para lo que deberán establecer el tipo de sistema selectivo más adecuado en atención a la naturaleza de los diferentes tipos de discapacidad. Entre las medidas necesarias, según se dispone en dicho precepto, “se tendrá especial incidencia en la accesibilidad cognitiva” a fin de posibilitar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad intelectual.

Finalmente, al constatarse que no se había publicado el lugar en que se anunciarían las convocatorias de estos llamamientos múltiples y que no se habían utilizado ninguno de los medios considerados como preferentes para el llamamiento de las personas candidatas (comunicación telefónica o vía email), lo que tiene especial importancia



en el caso de plazas reservadas para personas con discapacidad intelectual, se recomendó a la Administración que adoptara las medidas oportunas, a la mayor brevedad posible, a fin de salvaguardar el derecho de la interesada y proceder al nombramiento de la misma como funcionaria interina.

En la **queja 17/6244**, la representante de la Asociación de Docentes Discapacitados Andaluces denuncia la no aplicación por la Consejería de Educación de la Ley 4/2017, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, al no establecer el cupo de reserva para discapacitados en las convocatorias que se vienen publicando para el acceso extraordinario a bolsas de trabajo de distintas especialidades de los Cuerpos de Maestros y de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores Técnicos de F.P., Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Profesores de Música y Artes Plásticas.

Solicitado el correspondiente informe a la Consejería, se nos comunicaba que dicha cuestión se tenía previsto reglar en el apartado 7 del art. 11 de la Orden reguladora de esta materia del siguiente modo: *“A tal efecto, en cada Bolsa de las especialidades y cuerpos docentes se incluirá a la persona con discapacidad que corresponda por su orden, tras cada nueve personas integrantes de dicha bolsa, ordenadas según se dispone en este artículo. El hecho de que en cada tramo figure por su propio orden una persona con discapacidad no alterará lo establecido anteriormente”*. Ante dicha respuesta dimos por concluida nuestras actuaciones al considerar que con dicha regulación se daba cumplimiento al mandato legal.

No obstante, en el texto de la Orden 18 de junio de 2018, publicado en el BOJA de 21 de junio, en el apartado 7 del art. 12, al regular la ordenación de las personas con discapacidad en las bolsas de personal docente, se incluye un nuevo inciso en la redacción del referido apartado en los siguientes términos: *“(…) sin que ello pueda conllevar alteración del orden establecido en el apartado 1 de este artículo (…)”*.

Ante la duda de que la interpretación que se pudiera dar a dicho párrafo fuera la de priorizar el tiempo de servicio sobre la discapacidad reconocida a las personas incluidas en la bolsa en esa situación, así como, en su caso, por el posible cambio de planteamiento que se nos había comunicado con anterioridad, solicitamos a la Dirección General de Profesorado y Recursos Humanos la aclaración de esta posible interpretación y nos informe, concretamente, sobre los criterios a seguir en el ámbito de aplicación de la Orden de dicha Consejería de 18 de junio de 2018 para posibilitar el acceso de las personas con discapacidad al empleo público en el ámbito docente de acuerdo con lo establecido en el art. 28.1 de la Ley 4/2017.

Tras reiterar la solicitud del correspondiente informe se está a la espera de su remisión.

En las quejas comentadas en el Capítulo correspondiente a la materia de Empleo Público se analizan y valoran con mayor detalle estas circunstancias que ponen de manifiesto una cuestión preocupante, como es la falta de conocimiento y sensibilización que todavía perdura en el sector público respecto de estas situaciones de discriminación que no deberían producirse y que suponen un incumplimiento de las normas que garantizan los derechos de estas personas que, por diversas circunstancias reconocidas legalmente, se encuentran en condiciones desfavorables de partida.

En materia de Políticas Activas de Empleo también merece reseñarse la **queja 18/1222**, en la que la interesada plantea una posible vulneración de sus derechos debido a la imposibilidad de realizar un Curso de FPO que le ha sido concedido al ser una persona con discapacidad auditiva y no disponer de un Intérprete de signos para ello. Al comunicarnos la Administración, en el curso de la tramitación de la queja, que se había contratado una persona para ofrecer el servicio de interpretación de lenguaje de signos en esta acción formativa, dimos por concluidas nuestras actuaciones, al haberse solucionado la cuestión objeto de esta queja.

En materia de Pensiones No Contributivas (PNC) de Invalidez se han tramitado 13 quejas durante el año 2018. Dentro de estas, cabe reseñar la **queja 17/4682** y la queja 18/0871 sobre demoras en el pago de la PNC por Invalidez que viene percibiendo tras el cambio de su expediente desde otra comunidad autónoma a Andalucía.

Al interesarnos por los efectos perjudiciales que para las personas beneficiarias de estas pensiones tiene esta situación, se nos informa por parte de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales que se viene trabajando en la implementación



efectiva de las últimas instrucciones del Imserso para modificar el procedimiento que habitualmente se viene siguiendo en el caso de traslados de expedientes de una comunidad autónoma a otra, de modo que se pueda dar de alta en nómina a la persona beneficiaria desde el momento en que se produzca la aceptación del traslado y comprobar a continuación que se mantiene el cumplimiento de los requisitos a través de un procedimiento de revisión de oficio, en vez de proceder previamente a la revisión a fin de evitar reintegros de cantidades indebidamente percibidas, como se hace hasta ahora. Mostramos nuestra coincidencia con dicha propuesta y confiamos en su inmediata aplicación.

Asimismo, en relación con la solicitud, reconocimiento, pago y gestión de incidencias relacionadas con expedientes de PNC, durante el año 2018 se han tramitado y cerrado como asuntos solucionados, tras nuestra intervención, las siguientes quejas relativas a PNC de invalidez: **queja 18/2766**, **queja 18/1083** y **queja 18/3028**.

En relación con la materia de Pensiones Contributivas de Seguridad Social y prestaciones de Desempleo que afectan a personas con discapacidad se han presentado 23 quejas ante esta Institución durante el año 2018 que han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales al afectar a cuestiones correspondientes a su ámbito de competencia.

1.3.2.2.3 Educación

Durante el año 2018 se han tramitado 72 expedientes de queja relacionados con la discapacidad.

Los asuntos abordados y la problemática suscitada en las quejas no han variado sustancialmente respecto de ejercicios anteriores. La educación especial, y más concretamente el derecho a una educación de calidad del alumnado con necesidades educativas especiales por padecer algún tipo de discapacidad, ha sido la protagonista en este ámbito.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 8/2013 (LOMCE), para la mejora de la calidad educativa, define a los alumnos con necesidades educativas especiales como aquellos que requieren una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar necesidades educativas especiales, dificultades específicas de aprendizaje, Trastorno por Déficit de Atención con Hiperactividad (TDAH), por sus altas capacidades, por haberse incorporado tarde al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar.

Son los Equipos de Orientación Educativa quienes tienen encomendada la función, entre otras, de atender las demandas de evaluación psicopedagógica de los alumnos y alumnas que la requieran y proponer la modalidad de escolarización más adecuada en cada caso.

Respecto de estos recursos, hemos recibido quejas por la demora en proceder a valorar al alumnado por parte de los señalados equipos y también relativa a la decisión adoptada por estos respecto de la modalidad de escolarización propuesta para el alumno al considerar las familias que se está actuando contrariamente a los intereses de los menores, sobre todo cuando se propone una modalidad de escolarización menos inclusiva.

En los primeros casos, el problema se suele solventar de forma inmediata con la intervención de la Defensoría. En cambio, el segundo de los motivos de queja presenta mayores dificultades. Y ello porque la propuesta formulada en los correspondientes dictámenes de escolarización se elabora por profesionales (psicólogos, pedagogos, maestros de audición y lenguaje, médicos o trabajadores sociales) que fundamentan sus decisiones en criterios estrictamente de carácter técnico sobre los que esta Institución no se encuentra legitimada para rebatir o cuestionar. En efecto, no disponemos de competencias ni de medios para dictaminar técnicamente sobre las necesidades educativas del alumnado con discapacidad, o sobre los métodos educativos que se les debe aplicar.

No obstante lo anterior, asesoramos de modo exhaustivo a las familias acerca del derecho que les asiste de presentar la correspondiente reclamación contra el dictamen correspondiente.

Pero con todo, el mayor número de quejas está relacionado con la **ausencia o escasez de medios personales necesarios en los centros educativos para atender al alumnado con discapacidad**. Comprobamos, un año



más, la escasez de horas asignadas por la Administración educativa a los profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial- para la debida atención asistencial de los niños y niñas afectados por algún tipo de discapacidad. Unos profesionales que juegan un papel fundamental en la inclusión escolar.

Ya es práctica habitual que los servicios de estos profesionales sean compartidos entre varios centros educativos, lo que supone que los mismos no puedan estar en el centro toda la jornada escolar, ocasionando evidentes perjuicios al alumnado y distorsiones en el desarrollo de la dinámica educativa.

Las distorsiones a las que aludimos se hacen más patentes cuando se trata de atender a alumnos con comportamientos disruptivos.

Debemos seguir lamentándonos que todos los recursos, tanto personales como materiales, que precisa el alumnado con discapacidad, no se encuentren a disposición de los colegios e institutos al comienzo de cada curso escolar.

No podemos dejar de mencionar que el proceso de escolarización culmina con bastante antelación al inicio del curso y, desde dicha fecha, por regla general, se conoce con detalle el alumnado que acude a cada centro y sus concretas necesidades. Ello determina que la Administración educativa debe mejorar su planificación para que el día en que el alumno comience el curso cuente con todos los apoyos necesarios y que han sido propuestos en su dictamen de escolarización, evitando así a las familias tener que peregrinar por el centro y por la Delegación Territorial solicitando lo que en derecho corresponde a sus hijos para una debida inclusión escolar.

También se han recibido reclamaciones por la existencia de barreras arquitectónicas en los inmuebles donde se ubican los centros educativos, que impide o limitan el acceso del alumnado con discapacidad física a las instalaciones educativas o a parte de ellas.

Es de destacar que, en un elevado porcentaje de todos los casos, el asunto se resuelve favorablemente tras la intervención de la Defensoría.

Durante 2018 hemos recibido, asimismo, quejas presentadas por familiares de alumnos con necesidades educativas especiales, denunciando las limitadas posibilidades de estos últimos de continuar su proceso formativo por ausencia de plazas de las enseñanzas de Formación Profesional Básica Específica en los centros educativos de la provincia de Sevilla, además de aludir a un agravio comparativo entre distintas provincias andaluzas por lo que respecta a la oferta educativa de las mencionadas enseñanzas.

Por otro lado, hemos iniciado actuaciones para la salvaguarda de los derechos de un menor con discapacidad que pudiera encontrarse en situación de riesgo por los supuestos malos tratos infringidos por sus padres.

Dado que esta Institución no dispone de ningún elemento probatorio de la veracidad de las manifestaciones efectuadas por la persona denunciante, a pesar de lo cual y ante el riesgo de que pudieran encontrarse comprometidos los derechos e integridad del citado menor, acordamos dar traslado al Ayuntamiento de la localidad donde residía el menor de los antecedentes del caso, a los efectos previstos en el artículo 18.5 de la Ley 1/1998, de 20 de abril, de los Derechos y la Atención al Menor, que establece que «cualquier persona o entidad y, en especial, las que por razón de su profesión o finalidad tengan noticia de la existencia de una situación de riesgo o desamparo de un menor, deberá ponerlo en conocimiento de cualquier autoridad, que inmediatamente lo comunicará a la Administración competente, Autoridad Judicial o Ministerio Fiscal».

Tras valorar la denuncia, el caso de dicho niño fue al correspondiente Equipo de Familia para su intervención con la familia y el menor.

1.3.2.2.4 Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2018 el importante número de quejas recibidas en relación con la nueva regulación del **bono social eléctrico**, que permite bonificar el precio de la electricidad a aquellas unidades familiares



que acreditan determinadas circunstancias de vulnerabilidad social, entre las que se encuentra que el nivel de renta de la unidad familiar no supere determinados valores, que se ven incrementados en el caso de que algún miembro de la unidad familiar acredite una discapacidad igual o superior al 33 %.

Muchas de estas quejas traían causa de la excesiva complejidad del procedimiento de solicitud del bono diseñado en la normativa estatal de referencia, especialmente por la dificultad para acreditar la situación de vulnerabilidad alegada.

Tal fue el caso planteado en la queja 18/5665, cuya promotora trasladaba en forma de queja su desesperación ante la reiterada negativa de la comercializadora de electricidad a aceptar la documentación presentada para acreditar su condición de persona con discapacidad, consistente en un certificado del INSS acreditativo de condición de pensionista por incapacidad permanente.

Tras analizar la documentación aportada pudimos explicar a la interesada que el rechazo de su documentación por parte de la empresa no obedecía a que considerase la misma insuficiente para acreditar su situación de vulnerabilidad, sino que se debía al hecho de que la normativa que regula el bono social, para proteger la privacidad de las personas que lo solicitan, exige que la acreditación de la situación de vulnerabilidad se realice ante los servicios sociales municipales y no ante la empresa comercializadora.

En el presente caso, la documentación acreditativa de su condición de pensionista por incapacidad permanente debería haber sido entregada a los servicios sociales del Ayuntamiento para que los mismos elaboraran un certificado que posteriormente se enviaría a la empresa comercializadora y en el que únicamente debería figurar que un miembro de la unidad familiar era tributaria de una de las situaciones de vulnerabilidad previstas normativamente, sin especificar nunca a cuál de ellas se refería para proteger así sus datos personales.

Aclarada la cuestión, la promotora de la queja pudo complimentar adecuadamente la documentación y le fue reconocido el derecho a ser beneficiaria del bono social eléctrico.

Merecen ser mencionadas también las quejas remitidas por personas con algún tipo de discapacidad que planteaban la especial situación de vulnerabilidad en que quedaban en supuestos en que se producía un corte en algún suministro básico -agua, luz, gas-, ya fuese por impago de facturas, por avería o por cualquier otra circunstancia.

Tal es el caso de la queja 18/5207 en la que una persona con una incapacidad absoluta y un grado II de dependencia denunciaba el corte del suministro de agua sin una notificación previa y fehaciente por parte de la empresa suministradora.

La misma circunstancia concurre en la queja 18/6306, siendo en este supuesto la persona afectada una señora con un grado de discapacidad del 66 %. El corte de suministro de agua se produjo igualmente sin preaviso y dejó en una situación muy precaria y comprometida a la promotora de la queja.

La reiteración de este tipo de circunstancias en relación con el suministro de agua nos lleva a plantearnos la conveniencia de proponer [la inclusión en el futuro reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano de una norma que prohíba los cortes de suministro cuando los mismos afecten a personas en situación de especial vulnerabilidad](#) o que permita, cuando menos, someter los mismos a unos plazos mas prolongados desde el aviso de corte que posibilite poner en marcha medidas para paliar las consecuencias de dicho corte.

A tal fin, podría resultar oportuno elaborar un protocolo especial de actuación similar al establecido en relación al suministro eléctrico que posibilite la intervención de los servicios sociales, tanto para acreditar las situaciones de vulnerabilidad, como para adoptar medidas que eviten que se haga efectivo el corte de suministro.

No obstante, los perjuicios que pueden derivarse de un corte de suministro para las personas con discapacidad no se manifiestan únicamente en el caso de los servicios considerados como básicos o esenciales, sino que se dan también en relación a otros servicios que se califican “de interés general” por su directa incidencia en el desenvolvimiento cotidiano de la vida de las personas.



Tal es el caso de los servicios de telecomunicaciones que, cada vez con mayor frecuencia, se han convertido en instrumentos indispensables para la vida social y laboral de las personas.

Un ejemplo de la trascendencia que puede revestir el correcto funcionamiento de estos servicios para personas con discapacidad lo encontramos en la queja 18/4858, en la que se planteaba la difícil situación en que habían quedado dos personas mayores con discapacidad psíquica al producirse un corte en la línea telefónica que les impedía hacer uso del dispositivo de teleasistencia, que constituye una garantía vital para estas personas en caso de necesidad o urgencia.

Al parecer, el corte de la línea había sido producido por un robo de las conducciones de cobre y la compañía telefónica se resistía a su reposición por la reiteración con que se producían estos hechos en la zona, habiendo ofrecido como alternativa la instalación de un cable de fibra óptica, alternativa que requería de un tiempo prolongado de espera que estas personas no podían asumir. A la fecha de redacción de estas líneas estábamos a la espera de una respuesta de la compañía a nuestra demanda de una solución inmediata al problema.

Particularmente interesante nos parece la cuestión planteada en la queja 18/1453, remitida por una persona invidente que denunciaba la falta de accesibilidad de los cajeros automáticos para las personas con discapacidad como la suya, que le obligaba a requerir de la ayuda de terceras personas para poder realizar las gestiones financieras más sencillas.

En el supuesto planteado, además de los problemas habituales en el uso del cajero automático, la interesada enfrentaba un problema añadido al haber caducado su tarjeta de crédito y requerirle la entidad financiera para la entrega de una nueva de su presencia física en una sucursal ubicada en un municipio distinto al de su residencia.

A los problemas que le generaba este desplazamiento se sumaban las dificultades para contactar con la sucursal y concertar la cita por medios telemáticos, ya que la página web tampoco estaba adaptada y las gestiones por vía telefónica implicaban superar primero las demandas de información -DNI, núm. de cuenta, etc.- que se le formulaban a través de una locución pregrabada, con un tiempo limitado de respuesta y sin posibilidad de acceder a un interlocutor humano.

Concluía su escrito de queja la interesada manifestando lo siguiente: *“creo que para una entidad tan importante como Unicaja este problema sería fácilmente solucionable; sin embargo, para una persona con mis limitaciones y a expensas de terceros, se le hace cuesta arriba acceder a servicios tan sencillos como el expuesto. Pienso que la accesibilidad para todos debe comenzar por estas grandes corporaciones donde, para sacar dinero tenemos que hacerlo desde la calle con la ayuda de una tercera persona al no estar adaptados los cajeros”.*

La cuestión de fondo planteada por la promotora de esta queja guarda relación con un problema más amplio, cual es la **exclusión financiera que sufren determinados colectivos sociales** -personas con bajos niveles de renta; personas mayores; inmigrantes; personas con discapacidad; residentes en municipios pequeños, etc.- que hace tiempo que vienen suscitando la preocupación de esta Institución y han motivado la celebración en junio de 2018 del **Seminario** dedicado a debatir las causas y posibles soluciones para el problema de la exclusión financiera.

En dicho Seminario, y en relación con las personas con discapacidad, se señaló que su situación de exclusión no solo proviene de su mayoritaria pertenencia al grupo de personas vulnerables, sino que viene también propiciada por la falta de accesibilidad de muchas dependencias y servicios financieros.

El problema no se limita a las barreras arquitectónicas que todavía persisten en algunas sucursales e impiden el acceso normal de las personas con discapacidad física, sino que es especialmente notorio en los cajeros automáticos, especialmente en los más antiguos, muchos de los cuales resultan absolutamente inaccesibles para personas en sillas de ruedas.

Pero las limitaciones de acceso no son solo un problema para las personas con discapacidades físicas, sino que afectan de modo muy sustancial a las personas que padecen otro tipo de diversidad funcional, como es el caso de las personas sordas, ciegas o sordociegas, las cuales encuentran todo tipo de barreras para el uso de los servicios



financieros, tanto de forma presencial como telemática, por la falta de adaptación de muchas sucursales y las limitaciones para el uso de la banca electrónica, pese a los esfuerzos realizados para adaptar algunas páginas web a las pautas de accesibilidad WAI-AA.

En opinión de esta Institución, la solución al problema de exclusión financiera que padece este colectivo es evidente: **adoptar medidas para que se garantice el principio de accesibilidad universal en el ámbito financiero**. Consideramos que la accesibilidad debe incluirse como obligación en los servicios financieros, estableciendo plazos límites para su implantación y controles para verificar su aplicación y sancionar los posibles incumplimientos.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

1.1. Administraciones Públicas, Tributarias y Ordenación Económica

1.1.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1 Administraciones Tributarias

1.1.2.1.1 Tributos cedidos a la Junta de Andalucía

En materia de impuestos cedidos, como hemos anticipado, tomamos como referencia el contenido del Decreto Legislativo y el Texto Refundido de las Disposiciones dictadas por la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de tributos cedidos, en ejercicio de las competencias normativas que atribuyó a la Comunidad Autónoma de Andalucía la Ley 18/2010, de 16 de julio, del régimen de cesión de tributos del Estado a la Comunidad Autónoma de Andalucía y de fijación del alcance y condiciones de dicha cesión.

Atendiendo a lo manifestado por el propio legislador autonómico en el Preámbulo de la norma, el mismo «tiene como finalidad principal dotar de mayor claridad a la normativa autonómica en materia de tributos cedidos por el Estado, mediante la integración en un único cuerpo normativo de las disposiciones que afectan a esta materia, contribuyendo con ello a aumentar la seguridad jurídica en la aplicación de los tributos cedidos de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Andalucía y, especialmente, la de los contribuyentes».

Dentro de estas disposiciones, hay que destacar que, por razones de seguridad jurídica, se precisa el concepto de vivienda habitual, la base y el límite máximo de las deducciones autonómicas por inversión en vivienda habitual que tenga la consideración de protegida y por las personas jóvenes y el concepto de rehabilitación de vivienda habitual; se clarifica el concepto de persona con discapacidad que se tiene en cuenta para aplicar los beneficios fiscales autonómicos que coincide con el establecido en la normativa estatal reguladora de la materia; por último, se han introducido en el texto determinadas mejoras técnicas con el objeto de conseguir una completa adecuación del mismo a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

En relación con el **Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (ISD)**, durante 2018 hemos continuado recibiendo, aunque mínimamente, expedientes como las quejas 18/2125 y 18/3437, en las que se nos seguían exponiendo críticas generales sobre la regulación de la referida figura impositiva en Andalucía.

Ciertamente, hemos de indicar que el número de quejas recibidas sobre el régimen jurídico y aplicación del citado ISD **se ha visto reducido a la mínima expresión**, entendemos que por la aplicación de las medidas normativas adoptadas en materia de política fiscal que ya referíamos en el Informe Anual de 2017, desde la aprobación y promulgación del Decreto-Ley 4/2016, de 26 de julio, de medidas urgentes relativas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (BOJA 1 de agosto de 2016, número 146), que introdujo determinadas modificaciones tributarias relacionadas con la capacidad económica de los contribuyentes, encaminadas a dotar a la figura impositiva citada



de una mayor proporcionalidad en la distribución de la carga impositiva, mejorando el tratamiento fiscal de las herencias de pequeña cuantía, sin por ello perder en progresividad, consiguiendo así mayores cotas de justicia económica y social.

Tras aquellas modificaciones iniciales, el proceso de reformas del impuesto indicado se continuó con la incorporación de las medidas que se consignaban en la Exposición de Motivos de la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018, se donde hace constar de forma expresa:

«En concreto habría que destacar un importante avance en las reformas del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. A través de una mejora sustancial en los beneficios fiscales autonómicos de los herederos directos, se reducirá significativamente la carga tributaria de los mismos, quedando la gran mayoría de los contribuyentes andaluces sin tributar por dicho impuesto, reforzando al mismo tiempo la progresividad y equidad. También se han adoptado mejoras de beneficios fiscales para los contribuyentes con discapacidad, en particular en la donación de la vivienda habitual, que se bonifica al 99 por ciento. Por último, se impulsa al tejido empresarial de Andalucía con el incremento de la reducción por donación de dinero a parientes por la constitución o ampliación de una empresa individual o negocio profesional».

...

1.2. Cultura y Deportes

1.2.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.6 Deporte

...

Continuando con los principios inspiradores de nuestra ley del deporte, mencionábamos anteriormente el principio de igualdad efectiva y plena integración de las personas con discapacidad, personas mayores y los grupos de atención especial, donde ya en el curso anterior [queja 17/0142](#) mostrábamos nuestra preocupación sobre determinados aspectos de la participación en la prueba de Maratón de Sevilla 2017 de menores discapacitados en sillas de ruedas.

Tras formularse la correspondiente **Resolución** (“Sugerencia de que, de considerarse procedente la participación de menores de edad, o en su caso, de menores de edad que acrediten una discapacidad, se proceda a la modificación del Reglamento que regula la prueba disponiendo las medidas necesarias para garantizar las condiciones de participación de este singular colectivo”), se nos contestó de forma escueta “que las inscripciones en el Maratón están reguladas por la IAFA y la RFEA y están reservadas exclusivamente a las personas mayores de edad”.

Dicha concisión en la respuesta impidió el debate sobre los distintos puntos planteados desde esta Institución. En todo caso, sí pudimos deducir la actitud coincidente del IMD con las normas vigentes de la prueba de maratón exigiendo la mayoría de edad para los participantes.

Sin embargo, un año después evaluamos la situación a través de la incoación de nuevo expediente [queja 18/0637](#) para conocer el seguimiento de la situación. El IMD del Ayuntamiento de Sevilla nos informó de la siguiente forma:

“La normativa del Maratón de Sevilla 2018 no permite la inscripción de menores de edad, según marca la RFEA.

En dicha prueba no está permitido inscribir a ningún corredor menor de edad, por lo que no se contraviene ningún reglamento; si bien es cierto que ha habido algún menor de edad en silla de ruedas que participa, ... no están inscritos en la prueba, como se puede comprobar, no aparecen en la clasificación, aún así portaban un dorsal personalizado



similar al de los corredores, ... tienen un seguro de RC y accidentes sufragados por ellos mismos (se anexa póliza) por si tuvieran algún incidente en la prueba, ya que al no estar inscritos en la misma el seguro no les cubriría.

A todos los participantes en silla de ruedas se les recuerda la obligación de cumplir los requisitos para poder participar de forma segura. ... El IMD ha acordado con este colectivo un protocolo (se anexa) con unas normas de seguridad que deben de cumplir.

La inscripción de estos colectivos no está permitida por el reglamento y no lo estará. Aún así, han habido varias asociaciones y algunos corredores de forma individual que han querido hacer visible su enfermedad y han tomado parte en el Maratón”.

La postura de esta Institución, como no podía ser de otra forma, es el fomento del deporte como un derecho de la ciudadanía en general, y de los menores y discapacitados, en particular, como elemento integrador, pero todo ello con el cumplimiento de los requisitos de estar amparada dicha participación en la norma que regule la prueba o evento concreto.

Y, a tal efecto, se dictó la siguiente Resolución:

“Recordatorio del deber de cumplir los preceptos de legalidad constitucional y ordinaria que hemos referido en la parte expositiva.

Sugerencia 1 para que, de considerarse procedente la participación de menores de edad, o en su caso, de menores de edad que acrediten una discapacidad, se proceda a la modificación del Reglamento que regula la prueba disponiendo las medidas necesarias para garantizar las condiciones de participación de este singular colectivo.

Sugerencia 2 para que, de no ser procedente una modificación del Reglamento, se proceda -al igual que se ha realizado en el Circuito de Carreras Populares #Sevilla 10 2018- a anexar la Normativa específica para participantes menores de edad con diversidad funcional asistida.

Recomendación de que en defecto de la adopción de las medidas anteriormente sugeridas, y de conformidad a lo establecido en el Reglamento de la prueba, se controle el requisito de acreditar la mayoría de edad en las inscripciones para autorizar la participación de todo corredor”.

...

1.3 Dependencia y Servicios Sociales

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](#).

1.3.2.1.3 Escasez de servicios, especialmente residenciales, para discapacitados con perfiles específicos en situación de dependencia

Desde el año 2016 venía esta Defensoría investigando las dificultades de aprobación del PIA correspondiente a personas en situación de dependencia con un determinado perfil de discapacidad, en la medida en que, de las quejas que nos dirigían las personas afectadas, se desprendía que era insuficiente la oferta de servicios a su disposición y, en especial, de plazas residenciales acomodadas a los diferentes perfiles.

Este cometido lo abordamos a través de la queja 16/6941, incoada de oficio, que ha culminado en el año 2018 mediante [Resolución](#) dirigida a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en cuya virtud se insta a la misma a examinar las necesidades reales del colectivo de personas con discapacidad con dependencia reconocida, en sus diversos perfiles, promoviendo las actuaciones que permitan completar el [mapa de recursos en todos los ámbitos provinciales con demanda, acomodar el número y clase de centros y de plazas residenciales a la referida demanda y hacer efectivo el derecho subjetivo de este colectivo de dependientes a acceder a un recurso residencial adecuado a su perfil](#).

La necesidad de pronunciamiento por esta Institución, partió de la constatación de que, con mucha frecuencia, las personas dependientes mayores de edad y afectadas por patologías físicas o psíquicas, se enfrentan a una dificultad añadida cuando el recurso prescrito es el de atención residencial: [la insuficiencia de plazas residenciales destinadas por la Administración](#) a dar respuesta a las concretas necesidades que demanda su patología o trastorno y que exige su beneficio.

Los informes recibidos de las respectivas Delegaciones Territoriales, efectivamente, concluían en los casos denunciados ante esta Defensoría, que no era posible resolver el PIA por falta de plaza vacante en el recurso residencial adecuado a su perfil prescrito como idóneo.

La Administración, además, no solo aludía en sus informes a la precitada razón, como realidad objetiva que obstara al acceso en un momento o período puntual y concreto, sino que significaba tratarse de una insuficiencia claramente estructural, que conducía a la escasa probabilidad de vacante futura, al tratarse de plazas ocupadas por residentes llamados a beneficiarse de este recurso residencial -afortunadamente- durante muchos años, con una prolongada estancia y trayectoria en los centros.

Se trataría, en definitiva, de una deficiencia persistente del Sistema, que, siquiera fuera transitoriamente pero por tiempo impredecible, dejaría fuera del Catálogo de Servicios a determinado sector de dependientes, o bien los incluiría mediante la asignación de un recurso disponible, distinto al inicialmente propuesto como idóneo. Destacan especialmente las personas con patologías enmarcadas en el espectro autista.



El informe emitido a este respecto de forma expresa por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, precisaba que los centros destinados a la atención de estos diversos tipos de dependientes tienen un ámbito territorial autonómico, a pesar del cual, se intentaba dar respuesta a la demanda a nivel provincial. Continuaba reseñando las cifras globales de plazas de atención residencial de que tratamos, en sus diversas modalidades, incluía una tabla comprensiva del mapa de recursos, en la que se desglosaban los distintos tipos de centros conforme al número de plazas de cada uno por provincias y se destacaba que para atender la necesidad, desde 2015 se había propiciado un incremento de 224 plazas, particularmente en Sevilla, seguida de Almería y Granada, así como implantado en provincias carentes de ellas, plazas correspondientes a ciertas tipologías, como la residencia de gravemente afectados por parálisis cerebral en la provincia de Almería, o las de daño cerebral adquirido.

En relación con el número de expedientes cuya propuesta de PIA está orientada a recursos de este tipo pendientes de aprobación, nos trasladó la Agencia un cuadro completo, asimismo desglosado por tipología de centros y provincias, que arrojó un resultado total de 757 en la comunidad autónoma, perteneciendo el mayor número de peticiones, por este orden, a las provincias de Sevilla (231), Málaga (225) y Granada (108). De entre ellos, las principales demandas específicas no cubiertas se encuentran en las plazas para personas con problemas de salud mental y las indicadas para personas con discapacidad intelectual con mayor nivel de autonomía en residencias o viviendas.

En este último sentido, destacó el informe la necesidad de tener en cuenta dos aspectos, a saber: el primero, que no todos los expedientes están en situación de aprobación de PIA inicial, sino que en algunos de los casos la persona dependiente ya cuenta con un recurso y de lo que se trata es de su revisión. Y, por otra parte, el hecho de que algunos expedientes no han podido resolverse por razones imputables a la voluntad del interesado, al desear obtener la plaza en un centro concreto, bien sin posibilidad de ampliar el concierto por falta de acreditación del mismo, bien sin plaza concertada vacante en aquel.

Como conclusión, curiosamente, la postura administrativa defiende que el servicio de atención residencial ha de ser el último recurso, dado que el arraigo familiar y social queda mejor garantizado por servicios de proximidad, como las unidades de día y las unidades de día con terapia ocupacional. Es decir, entiende que son preferibles los centros de día antes que los residenciales, por razones de arraigo.

Objetamos a ello, sin embargo, que, aun no siendo irrelevantes los expedientes concluidos con asignación de recurso residencial, los que no han obtenido respuesta administrativa positiva comprenden a muchas personas, todas ellas con un derecho de naturaleza plenamente subjetiva, algunas de las cuales, como venimos conociendo en las quejas individuales que tratamos a diario, afrontan dramas personales de difícil manejo que hacen penosa su permanencia en el núcleo familiar y que desbordan a quienes, con más voluntad que capacidad, dedican esfuerzos sobrehumanos a sostener precariamente una realidad precisada de abordaje especializado.

Es, por añadidura igualmente cierto, que no todos los expedientes resueltos con plaza residencial, lo son a plena satisfacción, ya que dentro de ellos no faltan supuestos en los que la plaza asignada se acaba produciendo en un centro distinto al que por su tipo de discapacidad correspondería a la persona afectada, en un intento bienintencionado pero inadecuado de la Administración, de canalizar la respuesta por algún medio residencial viable (usualmente, a través de plaza en centro residencial para personas mayores).

No obviaremos el matiz que introduce el informe cuando destaca que de los expedientes que penden de resolución asignando el recurso propuesto, algo menos de 400, la mitad, responden a dependientes desprovistos de prestación alguna del Catálogo (PIA inicial), mientras que la otra mitad cuenta con un recurso distinto al residencial y están pendientes del cambio del mismo por el residencial adecuado. La experiencia nos dice, sin embargo, que en no pocos de estos últimos expedientes, la revisión se insta cuando ha fracasado el recurso reconocido, lo que en definitiva significa que la persona afectada, en realidad, permanece en su domicilio sin recurso alguno, aguardando el reconocimiento de la plaza residencial oportuna. A lo que hemos de añadir que este tipo de procedimientos inconclusos por falta de plaza vacante, suelen prolongarse en dicho estado durante mucho tiempo, como la propia Administración reconoce, por la alta permanencia, estabilidad y escasa movilidad de las personas ya beneficiarias en sus centros respectivos.



Por otro lado, en los supuestos en que la Administración residencia la causa que obsta a la resolución del procedimiento en el interés de la persona afectada y/o de su familia por permanecer o ingresar en un centro específico, consideramos oportuno traer a colación -únicamente desde el punto de vista de la ubicación geográfica del centro pretendido- la importancia que para todas las personas tiene conservar sus vínculos de arraigo familiar y social, que no es sino el deseo de preservar sus lazos de afecto, el mundo conocido y, en suma, la seguridad y protección de lo cotidiano. De donde entendemos que es esencial que las personas con discapacidad y derecho a un centro residencial por su situación de dependencia, puedan optar, no a uno concreto, pero sí a una plaza que no provoque su extrañamiento del entorno al que vitalmente pertenecen. No en vano, es este el argumento a que acude el informe de la Agencia, cuando resalta la importancia del arraigo familiar y social, para considerar que queda mejor garantizado por servicios de proximidad. A nuestro entender, el residencial es también un servicio en el que, además de garantizarse su acceso en la modalidad idónea, debe aplicarse un enfoque que procure dicha proximidad.

En lo atinente a la tipología y mapa de los recursos, el informe de la Agencia, por su parte, expone la apreciable variedad de centros que conforman la atención residencial a personas con discapacidad en situación de dependencia, distribuidos por las distintas provincias andaluzas, y así, residencias para gravemente afectados (discapacidad física, parálisis cerebral, discapacidad intelectual y alteraciones de conducta, espectro autista, daño cerebral y sordociegos); residencias para adultos o viviendas para discapacidad intelectual y, finalmente, casa hogar/vivienda supervisada. Poniendo en conjunción esta distribución territorial con la información suministrada sobre la dependencia de expedientes, igualmente desglosada por provincias y tipos de centros para diferentes discapacidades, nos parece interesante apreciar, a efectos meramente dialécticos, que algunas provincias no cuentan con centros específicos para atender dependencias de concretas tipologías, existiendo en cambio demanda de los mismos, es decir, procedimientos inconclusos en los que la propuesta se orienta al reconocimiento del recurso en cuestión.

Concluimos por ello con la Recomendación inicialmente citada, haciendo valer el derecho a una adecuada calidad de vida de las personas con discapacidad y dependientes, traducido, en este caso, en su derecho a acceder a un recurso residencial adecuado a su perfil y que, en la medida de lo posible, preserve su arraigo familiar y social.

En cuanto al acogimiento que tal pronunciamiento ha merecido a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, destacamos que a finales de 2018 comunicó que se había operado un incremento adicional de 73 plazas, siendo 30 para personas con discapacidad con mayor nivel de autonomía en residencia de adultos y viviendas tuteladas y 43 destinadas a centros de diversa tipología de personas con discapacidad con mayor necesidad de apoyo.

A las anteriores se añadirían 265 plazas de atención residencial para personas con discapacidad, a través de la figura del concierto social.

Esta Institución constatará la efectividad y suficiencia de esta proyección, a través del instrumento más certero que posee, a saber: mediante la revisión de los expedientes individuales tramitados por nuestra parte, que aún se encuentran abiertos y pendientes de satisfacción.

1.3.2.1.4 Plazas de respiro familiar para dependientes con discapacidad

Precisamente en relación con el concierto social al que aludimos en el apartado precedente, nos gustaría destacar que también la insuficiencia de plazas de respiro familiar nos llevó a tramitar, a instancia de parte, una queja en cuyo desenvolvimiento dirigimos a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía una **Resolución** que contenía la siguiente Sugerencia: *“Que impulse los trabajos prioritarios que nos ha informado que viene desarrollando para ampliar la red de plazas concertadas de Atención Residencial, con la finalidad de que puedan culminar en nuevas concertaciones, dando así respuesta a las necesidades reales del colectivo de personas con discapacidad con dependencia reconocida, en sus diversos perfiles, promoviendo las actuaciones que permitan completar el mapa de recursos en todos los ámbitos provinciales con demanda, acomodar el número y clase de centros y de plazas residenciales a la referida demanda y hacer efectivo el derecho subjetivo de este colectivo de dependientes a acceder a un recurso residencial adecuado a su perfil”* (queja 17/4555).

A través de la queja individual enlazada en el vínculo anterior, se planteaba la necesidad particular de un gran dependiente afectado con síndrome de down, cuyo recurso como dependiente es el de plaza en centro ocupacional.



El hermano y responsable de cuidar a la persona dependiente, nos trasladaba la inexistencia o irrelevancia de las plazas de respiro familiar, concluyendo que ello impide que el cuidador pueda valerse de un descanso, salvo que lo contrate de forma privada.

El asunto, en todo caso, reunía caracteres que permitían su extrapolación general, por lo que solicitamos informe a la Agencia de Dependencia, que expresó que su prioridad es ampliar la red de plazas concertadas de Atención Residencial, aunque sin previsión de que se fueran a producir nuevas concertaciones.

Conocimos, del mismo modo, ya en el plano concreto del interés del compareciente ante esta Institución, que son únicamente cuatro las plazas destinadas a estancias residenciales temporales para personas con discapacidad en la provincia de Córdoba, lo que claramente explica la imposibilidad de que las personas potencialmente destinatarias de las mismas puedan acceder a un recurso de este tipo.

Ello nos llevó a concluir dirigiendo la Sugerencia reproducida al inicio de este apartado a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y, como respuesta a la misma, recibimos un escrito que remitía a la figura del concierto social, en fase de implantación actual, como figura administrativa especial que permite mayor flexibilidad y garantía de calidad, que irá sustituyendo progresivamente, durante los próximos dos años, a los convenios de colaboración y contratos convencionales en vigor.

La Dirección Gerencia de la Agencia muestra su convencimiento de que *“este procedimiento culminará garantizando la red actual de centros y plazas para personas con discapacidad en situación de dependencia y con el incremento de plazas para todas las tipologías de centros, lo que permitirá atender a un mayor número de personas con discapacidad en situación de dependencia dentro de la disponibilidad presupuestaria a la que está sometida esta Agencia”*.

Por nuestra parte, solo nos resta aguardar hasta constatar en qué medida esta nueva forma de gestión pueda traducirse, en definitiva, en el asegurado incremento de plazas y, por tanto, mejorar los resultados y la situación actual, al margen de los límites a que apunta el último inciso de la respuesta administrativa, es decir, los de la disponibilidad presupuestaria.

1.3.2.1.5 Falta de desarrollo e implantación en Andalucía de la prestación económica de asistencia personal

La iniciativa individual fue, en este caso, la formalizada por una asociación y nos dio pie para interesarnos por la consecución de una aspiración, tal vez menor, si la comparamos con los asuntos antedichos, pero desde luego igualmente legítima, a saber: el desarrollo e implantación en Andalucía de la prestación económica de asistencia personal, prevista en el artículo 19 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y como derecho por el artículo 38 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (**queja 17/1788**).

La finalidad de esta prestación es la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia, en cualquiera de sus grados y su objetivo contribuir a la contratación de una asistencia personal, durante un número de horas, que facilite al beneficiario el acceso a la educación y al trabajo, así como una vida más autónoma en el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria.

La comunicación de parte relativa al planteamiento de lo que tratamos, expresaba que la mentada prestación de asistencia personal era escasamente prescrita, lo que, a su juicio, impide a las personas en situación de dependencia potencialmente destinatarias de este recurso -particularmente aquellas en situación de diversidad funcional-, ser ciudadanas de pleno derecho, en las mismas condiciones de libertad y de control sobre su vida que cualquier otra persona.

Para recabar la información oportuna, nos dirigimos tanto a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, como a la Dirección General de Personas con Discapacidad.



La Dirección General aludida abanderó la respuesta, a la que se adhirió la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, defendiendo la aplicación de un Modelo de la Atención Integral centrada en la persona, que implica la coordinación de los servicios sociales y los sanitarios, cuyo pilar de sustento reside en que son los servicios los que tienen que adaptarse a las personas y a sus necesidades y no a la inversa.

En este sentido, sostiene que la prestación económica de asistencia personal ofrece importantes ventajas para las personas en situación de dependencia que pueden desarrollar una vida activa, residenciando en ellas la capacidad de decidir en qué manera se desenvuelve la misma, aunque su implantación está produciéndose de forma paulatina. Para lo cual, el informe reseñó los diferentes antecedentes producidos que coadyuvan a la consecución de este objetivo, cuyo corolario es la vigente Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que en su artículo 38 reconoce el derecho de las personas con discapacidad en situación de dependencia a la asistencia personal y prevé la garantía de este derecho mediante la regulación de “las condiciones autonómicas de acceso a la prestación de asistencia personal” regulada en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.

La Dirección General de Personas con Discapacidad, efectivamente, aportó datos estadísticos que revelaban la irrelevancia de la prestación económica de asistencia personal en relación con el conjunto de prestaciones nacionales reconocidas en marzo de 2017 (un total de 6026 del total de 1 082 774); la existencia de comunidades autónomas en las que ni siquiera se aplicaba la misma; y, por lo que a nosotros interesa, la insignificancia de su prescripción en Andalucía, con solo **9 prestaciones aprobadas de este tipo**. En el plano opuesto, la única comunidad autónoma en que realmente tiene aplicación la prestación económica de asistencia personal es la del País Vasco (5506), seguida por Castilla y León (321), justificando el informe que la representación en la comunidad vasca de la prestación en cuestión se explica porque en la misma se “realiza una interpretación amplia de la imprecisa regulación a nivel estatal de la prestación económica de asistencia personal”.

Por lo demás, añadía que la evidencia de su falta de desarrollo a nivel nacional, había determinado la constitución por el Imserso de un grupo de trabajo conformado con todas las comunidades autónomas, del que habrían de salir las conclusiones y acuerdos que permitieran su desarrollo, delimitar los aspectos relacionados en la Recomendación citada y establecer criterios comunes para garantizar su calidad en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, permitiendo una regulación homogénea.

Concluimos finalmente sugiriendo a la Agencia de Dependencia y Servicios Sociales de Andalucía y a la Dirección General de personas con discapacidad que, dentro de sus respectivas competencias, propiciaran las actuaciones necesarias para impulsar y alcanzar la consecución del desarrollo normativo de la prestación económica de asistencia personal, tan pronto como se alcanzaran los criterios comunes que garanticen la calidad en su prestación, dentro del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Denotamos, en todo caso, que el Decreto por el que se regula la prestación económica de asistencia personal del Sistema de Atención a la Dependencia es una iniciativa incluida entre las previsiones del Plan Anual Normativo de 2018 (Acuerdo de 27 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo para el 2018, publicado en el **BOJA número 65 de 5 de abril de 2018**), aunque no se haya materializado finalmente en el pasado ejercicio.

1.4. Educación

1.4.1 Introducción

...

También se exige una educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad, a la par que se demanda recursos, becas y ayudas al estudio para el alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorables.

...



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

1.4.2.3 Instalaciones escolares

...

También nos inquieta que, aunque no son muy numerosas, seguimos recibiendo quejas que ponen de manifiesto la existencia de barreras arquitectónicas en centros docentes de Andalucía, por lo que las instalaciones resultan inaccesible para cualquier miembro de la comunidad educativa que, de manera transitoria o permanente, necesite acceder al centro o, al menos, a alguna parte concreta del mismo.

Citemos varios ejemplos. En el primero de ellos, la madre de una menor afectada por tener una muy limitada agudeza visual, nos exponía las intervenciones que en el centro docente en el que se encuentra matriculada había que llevar a cabo para garantizar su seguridad ya que, de otro modo, posiblemente los accidentes serían continuos. En esta ocasión hemos de congratularnos porque tanto por parte del Ayuntamiento de Granada, como por parte de la Delegación Territorial, se dio una rápida y adecuada respuesta a las necesidades de la menor (**queja 18/2734**).

Importante problema de accesibilidad el que también sufría la menor cuya progenitora acudió a esta Institución solicitando nuestra intervención para que, escolarizada en un centro docente de una localidad cordobesa, pudiera acceder al polideportivo, ya que, necesitando para su deambulación una silla de ruedas, la única forma de acceder a esta instalación era a través de dos escaleras que, evidentemente, no podía subir.

Las posibles soluciones que se barajaron fueron ambas inviables, puesto que una de ellas era salvar el desnivel existente entre el edificio principal y el gimnasio, de 15 metros, mediante la construcción de una rampa de 300 metros, lo que resulta imposible. La otra propuesta era que la alumna usara la rampa de una entrada accesoria, pero de pendiente tan pronunciada que ni siquiera una persona empujando la silla podría subirla, por cuanto menos ella por sus propios medios.

Aun permanecemos a la espera de que la Delegación Territorial competente se nos responda cuáles de los medios que salvarían los obstáculos pueden ser instalados: una silla salvaescaleras, un montacargas o una plataforma elevadora (**queja 18/6067**).

1.4.2.6 Equidad en la educación

...

Por lo que respecta a la educación especial, esta ha venido siendo tradicionalmente una educación paralela y separada de la educación normal y ordinaria. Sin embargo, este concepto ha ido variando, de modo que en la actualidad la cultura de la integración escolar se encuentra más desarrollada, favoreciendo la aparición de la denominada escuela inclusiva.

La **educación inclusiva** se perfila como un modelo educativo que busca atender las necesidades de aprendizaje de todos los niños, jóvenes y adultos prestando especial atención a aquellos que son vulnerables a la marginalidad y la exclusión social.

Por tanto, la inclusión en el ámbito educativo es considerada como un proceso que toma en cuenta y responde a las diversas necesidades asociadas a la discapacidad y al ambiente, pero no exclusivamente a ellas. Esto implica que las escuelas deben reconocer y responder a las diversas necesidades de los alumnos.

Conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Educación (artículo 73), el alumnado con necesidades educativas especiales es aquel que requiere, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta. Los principios que presiden la escolarización de estos alumnos y alumnas son los de normalización e inclusión.



Estos principios han de ser interpretados de acuerdo con la Convención de la Organización de las Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y en vigor desde el 3 de mayo de 2007.

Las quejas recibidas en 2018 afectan a los distintos aspectos inherentes a la incorporación y permanencia del alumnado con discapacidad al sistema educativo.

Nos referimos a las demoras o disconformidad de las familias con la valoración de las necesidades educativas especiales realizadas por los equipos de ordenación educativa; a divergencias respecto de las modalidades de escolarización; a carencias de profesorado o profesionales técnicos de integración social; a deficiencias en las instalaciones educativas; o a problemas para el acceso a los servicios educativos complementarios y actividades extraescolares.

Respecto de la primera de las cuestiones señaladas, la **disconformidad de las familias con la valoración de las necesidades educativas**, hemos de resaltar las dificultades de la Defensoría para intervenir teniendo en cuenta que aquellas son determinadas por equipos técnicos.

Dichas valoraciones se realizan por profesionales (psicólogos, pedagogos, maestros de audición y lenguaje, médicos o trabajadores sociales) que fundamentan sus decisiones en criterios de carácter estrictamente técnico sobre los que esta Institución no se encuentra legitimada para rebatir o cuestionar. La Defensoría no dispone de competencias, ni de medios para dictaminar técnicamente sobre las necesidades educativas del alumnado con discapacidad, o sobre los métodos educativos que se les debe aplicar.

No obstante, en estos casos, velamos para que las reclamaciones de las familias con el contenido de los dictámenes de escolarización elaborados por los técnicos se tramiten, en forma y plazo, conforme al procedimiento establecido en las Instrucciones de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Participación y Equidad, por las que se establece el protocolo de detección, identificación del ANEAE, (Alumnado con Necesidad Específica de Apoyo Educativo) y organización de la respuesta educativa, actualizado por otras Instrucciones de 8 de marzo de 2017 ([queja 18/0189](#), [queja 18/0271](#)).

En otras ocasiones las denuncias tienen su origen en una **demora, no siempre justificada, en determinar por los profesionales competentes las necesidades educativas especiales de los alumnos**.

Está demostrado que la detección e identificación temprana de las necesidades educativas del alumnado juega un papel esencial en la inclusión plena de estos y en su aprovechamiento futuro del proceso educativo. Toda la legislación educativa enfatiza la importancia de identificar, valorar y prestar atención educativa adecuada lo más tempranamente posible a las necesidades educativas especiales que presenten los alumnos, ya que en muchos casos su detección y atención precoces incrementan significativamente la eficacia de las medidas adoptadas y el rendimiento presente y futuro del alumnado.

Estas demoras suelen resolverse con cierta agilidad tras la intervención de la Defensoría ([queja 18/0100](#), [queja 18/1774](#)).

Cuestión distinta es la **determinación de la modalidad de escolarización que acuerden los técnicos, cuando lo que se apunta es a un modelo menos inclusivo en un centro específico de educación especial**. De modo más significativo cuando parece evidenciarse que esta decisión tiene su fundamento en cuestiones de índole organizativas o económicas y no en el interés superior del alumno.

La insuficiencia de medios en los centros docentes nunca puede servir de fundamento para denegar el acceso de un alumno o alumna con discapacidad a un recurso dentro del sistema ordinario, en igualdad de condiciones y en la comunidad en la que vive. Caso contrario se estará vulnerando el derecho de este alumnado a una educación inclusiva, en los términos que señalan las leyes educativas y la Convención de las personas con discapacidad de la ONU.

En efecto, la Convención obliga a los Estados, respecto del alumnado con discapacidad, a que hagan ajustes razonables en función de las necesidades individuales, a que se le preste el apoyo necesario en el marco del sistema



general de educación, para facilitar su formación efectiva, y a que se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión.

También la Convención, en su artículo 2, prohíbe todas las formas de discriminación de estas personas, entendiéndose que constituye discriminación por motivos de discapacidad cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, mencionándose expresamente como constitutiva de una forma de discriminación «la denegación de ajustes razonables».

Sobre este asunto el Tribunal Constitucional ha señalado que como principio general la educación debe ser inclusiva, es decir, se debe promover la escolarización de los menores en un centro de educación ordinaria, proporcionándoseles los apoyos necesarios para su integración en el sistema educativo si padecen algún tipo de discapacidad.

En definitiva -dice el Tribunal- «la Administración educativa debe tender a la escolarización inclusiva de las personas discapacitadas y tan sólo cuando los ajustes que deban realizar para dicha inclusión sean desproporcionados o no razonables, podrá disponer la escolarización de estos alumnos en centros de educación especial» (sentencia de 27 de enero de 2014).

Se ha encargado la Convención de determinar qué ha de entenderse por ajustes razonables: modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que «no impongan una carga desproporcionada o indebida» cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Por tal razón, antes de acordar la derivación de un alumno con discapacidad a un recurso menos inclusivo como lo son los centros específicos de educación especial, la Administración educativa debe analizar los ajustes que se requieren en el supuesto concreto. Ha de valorar la dotación de medios materiales y personales complementarios que ha de realizarse al centro ordinario y la realización de modificaciones en la organización y funcionamiento del mismo, entre otras cuestiones.

Una vez realizadas estas actuaciones, sólo podrá denegarse el acceso del alumno con discapacidad a un recurso ordinario cuando los ajustes que se precisan no puedan estimarse «razonables» ([queja 17/0486](#), [queja 18/0632](#) y [queja 18/0247](#)).

Pero el asunto que más problemas ha suscitado en 2018 ha sido [la escasez de profesionales en los centros docentes para la debida atención del alumnado con discapacidad](#).

Como viene aconteciendo desde hace muchos años, las demandas centran su foco preferente de atención en los profesionales técnicos de integración social, antiguos monitores de educación especial. ([queja 18/0003](#), [queja 18/0066](#), [queja 18/0194](#), [queja 18/0304](#), [queja 18/0556](#), [queja 18/0819](#), [queja 18/0948](#), [queja 18/1330](#), [queja 18/1638](#), [queja 18/1940](#), [queja 18/3046](#), [queja 18/3747](#), [queja 18/3846](#), [queja 18/5427](#), [queja 18/5556](#), [queja 18/5837](#), [queja 18/6638](#), entre otras muchas).

Bien es cierto que se ha producido un cambio en el contenido de las demandas. Si en el pasado la causa de la reclamación giraba en torno a la ausencia de los profesionales mencionados en los colegios e institutos, en estos momentos el conflicto surge porque aquellos no prestan sus servicios durante toda la jornada escolar, debiendo desempeñar sus cometidos en varios centros simultáneamente.

De este modo, un mismo profesional es compartido por varios centros educativos en la misma jornada lectiva, justificando la Administración educativa esta decisión en cuestiones de naturaleza organizativas o presupuestarias.

Esta carencia se suele suplir con el trabajo de las familias o de otros profesionales que, sin embargo, no tienen encomendadas específicamente las tareas asistenciales que competen a los profesionales técnicos de integración social.



Por otro lado, el proceso de escolarización de cada curso académico culmina con bastante antelación a su inicio y, desde dicha fecha, por regla general, la Administración educativa conoce con detalle el alumnado que acude a cada centro y sus concretas necesidades, por lo que no se entiende que cuando comienza el curso escolar, en septiembre, muchos centros no cuenten todavía con los servicios de los profesionales.

En este ámbito venimos demandando a la Administración educativa que mejore su planificación para que el día en que el alumno comience el curso cuente con todos los apoyos necesarios y que han sido propuestos en su dictamen de escolarización, evitando así a las familias tener que peregrinar por el centro y por la Delegación Territorial solicitando lo que en derecho corresponde a sus hijos para una debida inclusión escolar.

Este esfuerzo de los familias ha sido puesto de relieve por el Comité de Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, órgano de vigilancia del cumplimiento por parte de los Estados de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

En un informe hecho público en 2018, el Comité señala que los padres que han decidido luchar por el acceso de un alumno con discapacidad a una educación inclusiva rápidamente llegan a altos niveles de presión, agotamiento e incluso desesperación. Y si bien reciben el apoyo de otros padres (grupos de apoyo), de organizaciones y redes especializadas, entiende el Comité que dicho apoyo es muy limitado e insuficiente.

En este ámbito debemos reiterar nuestro criterio de que sin recursos no es posible una inclusión plena del alumnado con discapacidad.

No somos ajenos a que en épocas de crisis como la que hemos padecido en los últimos años resulta casi una utopía pensar que los medios y recursos necesarios van a estar disponibles para los alumnos con discapacidad donde y cuando los precisen. Pero la inclusión requiere algo más que proclamas, normas, o cambios organizativos en los procesos educativos. La inclusión requiere medios y recursos.

Por ello nos preocupa el resultado del Informe de fiscalización del Programa Presupuestario 42E «Educación Especial» 2012-2016, elaborado por la Cámara de Cuentas, aprobado por Resolución de 22 de noviembre de 2018 (BOJA nº 234, de 4 de diciembre de 2018), que señala un descenso del gasto medio para el alumnado con necesidades de apoyos educativos.

Según este documento, el gasto medio para estos alumnos ha bajado en Andalucía en los últimos años hasta un 18 por 100. Y pese a que los presupuestos se incrementaron en un 14,56 por 100, el número de escolares que demandan estos servicios ha aumentado un 39,36 por 100, lo cual ha provocado la caída en la inversión por estudiante.

Por otro lado, **los apoyos precisos a los alumnos con discapacidad se extienden a los necesarios para su participación en las actividades extraescolares programadas por los centros**, de conformidad con el objetivo último de plena inclusión, a través de medidas que hagan posible su máximo desarrollo académico y social a que deben tender todas las decisiones que afecten a alumnos con discapacidad.

Y este principio ha de hacerse extensivo a los servicios complementarios de comedor escolar y transporte.

Respecto al **servicio de transporte escolar**, recordemos, además, que la Ley Orgánica de Educación establece en su artículo 110 que las obligaciones que se atribuyen a las administraciones educativas en cuanto a accesibilidad y adaptación de los centros docentes se extienden también a las condiciones en las que se presta el servicio de transporte escolar.

En ocasiones, las graves patologías del alumnado demandan una supervisión constante y especializada que se extiende ineludiblemente también al servicio de transporte escolar. La Administración educativa argumenta que la normativa aplicable, esto es el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad de transporte escolar, no contempla la contratación para el mismo de personal con competencias para la preparación y administración de medicamentos ni los actos técnicos de enfermería.

Pero se olvida en ocasiones la Administración de que el uso del servicio de transporte se hace necesario por su decisión de escolarizar al alumno en un centro específico por no contar los centros docentes próximos al domicilio de aquel de los recursos necesarios para su debida atención.



La solución suele venir instruyendo a los monitores del transporte escolar, bajo supervisión médica, sobre métodos de actuación en caso de crisis del alumno. Una decisión que ha de contar con el consentimiento expreso de los padres del menor y se hace depender de la voluntad del monitor de asumir nuevas responsabilidades; una responsabilidad que no le compete conforme a las funciones encomendadas por el convenio colectivo de aplicación ([queja 17/5968](#)).

[El escenario descrito sobre la inclusión del alumnado con discapacidad empeora cuando este culmina la etapa de la escolarización obligatoria \(queja 18/0335, queja 18/0569 entre otras\).](#)

Respecto a la enseñanza postobligatoria, el artículo 74 de la Ley Orgánica para la mejora de la calidad educativa establece que las administraciones educativas deben facilitar que los estudiantes con necesidades educativas especiales continúen su escolarización de forma adecuada, y adaptar las condiciones en las que las evaluaciones establecidas por esa Ley se llevan a cabo.

En este ámbito coincidimos plenamente con el Comité de Derechos de las Personas con Discapacidad cuando señala la escasa atención prestada a ese tema, pues la gran mayoría de personas con discapacidad se ve obligada a abandonar sus estudios después de la educación secundaria. Las tasas de abandono escolar de los niños y particularmente las niñas con discapacidad, son más altas que los demás promedios nacionales, según este organismo.

Tras la etapa de escolarización obligatoria, que en el caso del alumnado con discapacidad se puede hacer extensiva hasta los 21 años de edad, existen pocas oportunidades para que estas personas ejerzan su derecho a la participación e inclusión social.

Las posibilidades de este alumnado, principalmente aquel con mayor necesidad de apoyo, consisten repetidamente en rutas segregadas tales como talleres protegidos, centros de ocupación, o la permanencia en casa o en un centro de día, que recibe a personas con discapacidad de entre 17 y 70 años de edad.

Sobre estas enseñanzas, durante 2018 también hemos recibido asimismo quejas presentadas por familiares de alumnos con necesidades educativas especiales, [denunciando las limitadas posibilidades de estos últimos de continuar su proceso formativo por ausencia de plazas de las enseñanzas de Formación Profesional Básica Específica](#) en los centros educativos de la provincia de Sevilla, además aludir a un agravio comparativo entre distintas provincias andaluzas por lo que respecta a la oferta educativa de las mencionadas enseñanzas ([queja 18/5744](#)).

Este tipo de enseñanzas son las más demandadas por el alumnado con algún tipo de discapacidad. Baste recordar que el nivel educativo de las personas con discapacidad en las enseñanzas superiores continúa siendo comparativamente bajo respecto al de personas sin discapacidad, ya que actualmente aquellas solo están representadas en algo más de 1% en los estudios universitarios de Grado, y el porcentaje es aún inferior cuando se trata de estudios de Máster y Doctorado.

Precisamente la escasez de plazas en los ciclos formativos para personas con discapacidad determina que haya de establecerse un procedimiento en caso de que la demanda supere la oferta.

La Orden de 1 de junio de 2016, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior, sostenidos con fondos públicos, de formación profesional inicial del sistema educativo (BOJA núm. 108, de 8 de junio), así como a las modificaciones introducidas por la Orden de 1 de junio de 2017, que modifica la primera (BOJA núm. 112, de 14 de junio) acude al expediente académico para dirimir los empates cuando hay más solicitudes que ofertas de plazas, salvo en el caso del cupo de alumnado con discapacidad y deportistas de alto rendimiento en los que se acude al sistema del sorteo público.

El sorteo público es una técnica que fue objeto de amplias críticas cuando se comenzó a utilizar en los procesos de escolarización. El fundamento de este rechazo se basaba en que la adjudicación por orden alfabético a partir de



una letra al azar implicaba que tenían menos opciones de ser adjudicatario de las plazas escolares quienes tuvieran apellidos situados detrás de los más habituales. Tras varios procesos de mejora con la aplicación de variables matemáticas, ahora es un sistema plenamente aceptado.

Pero un sistema que tiene una finalidad concreta y perfectamente definida que no es otra que dirimir las situaciones de empate. Se trata de un criterio de desempate ante aspirantes en igualdad de condiciones.

Es por ello que no podemos compartir que el sistema del sorteo sea utilizado como criterio único para la adjudicación de plazas a los alumnos con discapacidad o de alto nivel o rendimiento deportivo, obviando el criterio del expediente académico que es utilizado para el resto del alumnado.

Tomar en consideración el esfuerzo realizado por el alumnado en su proceso formativo es uno de los criterios más objetivos que se pueden utilizar a la par que supone un reconocimiento de su trabajo.

En nuestro criterio, no existe ninguna justificación en el trato diferenciado entre unos aspirantes y otros, teniendo en cuenta, no lo olvidemos, que cada uno compite dentro de su propio cupo u orden de clasificación de las ofertas de plazas.

Con estos criterios hemos dirigido una sugerencia, a la Consejería de Educación, para que modifique la Orden de 1 de junio de 2016, de modo que cuando no existan plazas suficientes para el alumnado que pretenda acceder a las plazas reservadas para alumnos afectados por discapacidad o deportistas de alto rendimiento o nivel, se tenga en cuenta el expediente académico de los aspirantes y no se atienda al resultado de un sorteo público.

Esta resolución ha sido aceptada y estamos realizando un seguimiento de su cumplimiento ([queja 17/4153](#), [queja 18/3788](#) y [queja 18/4273](#)).

...

1.4.2.8 Enseñanzas de Régimen Especial

Dejamos constancia en el informe de 2017 de la sugerencia, [queja 17/0976](#), dirigida a la Secretaría General de Educación y Formación Profesional para que promoviera la [modificación de la normativa que regula ordenación y currículo de las enseñanzas profesionales de música y danza en Andalucía](#); y las enseñanzas elementales de música y danza, a fin de que se incluya en estas normas la obligación de los conservatorios de adaptar las pruebas de acceso a las citadas enseñanzas del alumnado con discapacidad, y además que se contemple en los procesos de acceso y admisión la reserva de un cupo de plazas específicas para dichos alumnos y alumnas.

Traemos a colación esta actuación por cuanto que desde aquella fecha y hasta ahora, la situación sigue siendo la misma, dado que ninguna de las normas citadas ha sido objeto de la modificación que habíamos sugerido.

Y así nos lo recuerda la promotora de la [queja 18/3823](#), que también lo fue de la [queja 15/2763](#), y por exactamente la cuestión que estamos tratando.

La primera vez que se dirigió a esa Institución se lamentaba de que su hijo no había podido acceder al conservatorio elemental porque no se le realizó ninguna adaptación en la prueba, a pesar de lo cual aprobó el examen, siendo una pocas décimas las que le habían dejado fuera del conservatorio. Argumentaba, con razón, que de haberse hecho una mínima adaptación a sus características (hemiplejía derecha) su hijo hubiera podido obtener una plaza. A pesar de ello, y con enorme esfuerzo accedió en el siguiente año, también sin adaptación en la prueba, y habiendo realizado los dos cursos sin adaptación curricular alguna.

Viene ahora la compareciente a expresar su inquietud porque, en dos cursos, su hijo tendrá que realizar una nueva prueba de acceso al grado profesional, temiéndose que pueda ocurrir lo que ya ocurrió, que no le adapten la prueba y que no se haya contemplado un cupo de reserva para los alumnos con discapacidades.



Pero lo que consideramos importante es remarcar que, como en el caso del hijo de la interesada, se trataría de unas mínimas adaptaciones, que no requerirían ninguna formación específica ni de los tribunales ni de los profesores de los distintos conservatorios, por lo que no supondría tampoco el aumento de la plantilla de los centros por no ser necesarios docentes con especial formación o cualificación.

Es en el seno de la tramitación de esta nueva queja que haremos un seguimiento de las actuaciones que consideramos que son necesarias para que, de manera definitiva, se proceda a las modificaciones normativas antes señaladas.

...

1.4.3 Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanza Universitaria

...

No podemos dejar de reseñar aquí el caso analizado en la [queja 17/2810](#) por cuanto ha supuesto, a juicio de esta Institución, [la denegación injustificada por parte de la Universidad de Córdoba del derecho de una persona a beneficiarse de una bonificación a la que legalmente tenía derecho](#) por estar expresamente establecida en la normativa reguladora del precio público por los servicios universitarios.

La denegación del derecho se producía al no aceptar la Universidad de Córdoba la equivalencia entre la acreditación de un grado de discapacidad igual o superior al 33% y tener reconocida la situación de incapacidad permanente, pese a estar dicha equivalencia debidamente reconocida en diversos textos legales y haberse incorporado a numerosas normas reglamentarias. La postura de la Universidad de Córdoba en este asunto se mantuvo inamovible pese a la **Resolución** dictada por esta Institución y pese a los diversos escritos enviados posteriormente a la misma instándole a modificar su erróneo posicionamiento.

...

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.1 Introducción

...

Similares circunstancias se han planteado también en las quejas tramitadas en esta Institución durante el año 2018 en relación con el [acceso al empleo público de las personas con discapacidad](#). Pocos sectores de población cuentan con un mayor reconocimiento a nivel legal de la situación de desigualdad de la que parten a la hora de hacer efectivo su derecho a la inclusión social y de la necesidad de adopción de medidas de acción positiva que aseguren la igualdad material de estas personas a que compromete la Constitución para compensar las situaciones de desigualdad y discriminación que les afectan y que siguen existiendo. El propio EBEP y las leyes garantizadoras de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito estatal (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) y autonómico (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y atención a las personas con discapacidad en Andalucía) son buena muestra del nivel de reconocimiento de igualdad formal que se ha alcanzado en este ámbito.

Sin embargo, en las quejas analizadas nos seguimos encontrando con que esas medidas de acción positiva que promueven estas normas para lograr la inclusión plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con todas las demás, o directamente no se aplican aduciendo artificiosas complejidades jurídicas (como ocurre para el acceso a la actividad docente universitaria), o bien se excluyen por una inadecuada aplicación del principio de igualdad que rige en esta materia y que olvida que, como ha puesto reiteradamente de manifiesto la doctrina del Tribunal Constitucional, la aplicación de estas medidas promocionales de la igualdad de oportunidades tienden a hacer efectivo el mandato constitucional de procurar la igualdad sustancial de todas las personas.

...



1.5.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.2 Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

En desarrollo de los principios constitucionales y estatutarios que garantizan a las personas con discapacidad su derecho a la igualdad de oportunidades, el art 35.1 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 (LGDPD) reconoce su derecho al trabajo, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación, estableciéndose, asimismo, en su art. 42.1, que *“las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad”*, y disponiéndose, en el art. 64 de dicho texto legal, que *“con el fin de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, los poderes públicos establecerán medidas contra la discriminación y medidas de acción positiva”*.

En el ámbito del empleo público, el art. 59 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) establece la obligatoriedad de que *“en las ofertas de empleo público se reserve un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, ... de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales que se requiere en cada Administración Pública”*. En esta misma línea, se pronuncia la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

Por su parte, la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y Atención a las personas con Discapacidad en Andalucía (LDAPDA), en su art. 8, prevé que para garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad, *“las Administraciones Públicas de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, deberán adoptar medidas contra la discriminación, de acción positiva, de igualdad de oportunidades y de fomento y defensa de las personas con discapacidad”*, estableciéndose a este respecto, en el art. 28.1 de la misma, diversas medidas de acción positiva.

Este marco normativo va encaminado a hacer efectiva la igualdad de oportunidades e integración laboral de las personas con discapacidad en el ámbito público, proscribiendo cualquier tipo de discriminación y comprometiendo a las Administraciones públicas a adoptar medidas de acción positiva para garantizar estos principios en dicho ámbito.

Entre las intervenciones desarrolladas por el Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2018 para la defensa del derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad, cabe destacar las siguientes:

1.5.2.2.1 Incumplimiento del cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador de las Universidades

En el año 2017 esta Institución, ante el evidente incumplimiento de las Universidades públicas andaluzas de la reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador, procedió a la apertura de oficio de la **queja 17/3685**

Las Universidades andaluzas, en virtud de los principios constitucionales y estatutarios y las leyes que los desarrollan para garantizar la igualdad real y efectiva de las personas con discapacidad en su acceso al empleo público, deben reservar un porcentaje de plazas de personal docente e investigador, en sus ofertas de empleo público, en favor de dichas personas.

Por diversas razones de índole económica e interpretación jurídica y ante la singularidad de las convocatorias de plazas para este colectivo profesional, **las Universidades andaluzas vienen incumpliendo esta obligación legal de reserva de cupo** en este ámbito.



Ante esta situación se recomienda a los Rectorados de las Universidades andaluzas que “*elaboren un censo de personal que contemple el número de efectivos que tiene reconocida la condición de personas con discapacidad, para determinar el número de plazas necesarias para cumplir con el porcentaje del 2% de las mismas entre sus efectivos totales que se requieren en cada Administración pública e incluir en la correspondiente planificación de sus recursos humanos las medidas necesarias que permitan progresar en su cumplimiento.*”

Asimismo, se recomienda que, por parte de las Universidades públicas de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente se adopten las medidas necesarias para que en las ofertas públicas de empleo que realicen las mismas para cubrir plazas de PDI, se reserve el porcentaje mínimo que establezca la normativa vigente en favor de las personas con discapacidad, y que por sus órganos de gobierno se aprueben los criterios y procedimientos para llevarlo a la práctica, así como que se doten de un reglamento interno que disponga medidas de acción positiva que establezca los apoyos, recursos y ajustes necesarios que puedan precisar estas personas para el eficaz desempeño de las funciones de docencia e investigación.”

En el curso de la tramitación de esta queja, también nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para que instara a los Ministerios de Hacienda y Educación a que las plazas correspondientes al cupo de reserva no se computarán para cubrir la tasa de reposición a fin de propiciar el cumplimiento de esta medida.

Las Universidades andaluzas, en el año 2018, contestaron valorando positivamente la Resolución y aceptándola. Asimismo, los Ministerios a los que nos dirigimos, a través del Defensor del Pueblo, contestaron mostrando su coincidencia con los criterios de la Resolución, si bien el Ministerio de Hacienda consideró que la sugerencia que se le trasladó no podía llevarse a la práctica por cuestiones de legalidad presupuestaria.

Como complemento a esta intervención, con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el Defensor del Pueblo Andaluz, para contribuir a reforzar la garantía de los derechos de este colectivo, promovió y organizó la celebración, el día 3 de diciembre de 2018, de una **Jornada** en relación con este asunto, que se cerraron con unas **conclusiones** que refuerzan las recomendaciones realizadas por la Institución.

Dicha jornada se dirigió a la comunidad universitaria, personas con discapacidad, organizaciones representativas de estos colectivos y sociedad en general, a fin de dar a conocer los resultados de esta investigación e intercambiar experiencias e iniciativas que permitieran avanzar en la adopción de las medidas que aseguren el cumplimiento de la obligación de reserva legal de plazas de PDI en las convocatorias de acceso al empleo público que realicen las Universidades públicas andaluzas y que permitan pasar definitivamente del “derecho a los hechos” en esta materia.

1.5.2.2 Cobertura de vacantes de plazas reservadas para personas con discapacidad intelectual en la Bolsa de Interinos de la Administración de la Junta de Andalucía

En el año 2018, se tramitó la **queja 18/3491** a instancia de la persona interesada, en la que se denunciaba la vulneración de sus derechos para el acceso a un puesto público en su condición de persona con discapacidad intelectual, como consecuencia de la actuación de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública al realizar el llamamiento múltiple para la cobertura de vacantes de personal funcionario interino en el Cuerpo de Auxiliares Administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía. Considera que se había producido una situación de indefensión al no ser nombrada por incomparecencia a la sesión convocada, sin que se hubiera contactado con ella, previamente, vía telefónica o por email como está establecido en la norma reguladora de esta materia.

La Resolución de 18 de julio de 2014 de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en su apartado 6, regula el procedimiento a seguir para realizar el llamamiento de candidatos incluidos en la Bolsa para la elección de vacantes, contemplando la posibilidad de que los llamamientos sean individuales o colectivos “*atendiendo al número y características de las vacantes a ofrecer*”, “*siendo la vía telefónica el medio de comunicación preferente con los interesados con el fin de agilizar las actuaciones*”.

En el apartado 6.6 de la Resolución se prevé la posibilidad de efectuar llamamientos múltiples “*si el número o características de los puestos a ofertar lo hicieran necesario*”, y que consistirá “*en la citación, por orden de prelación,*



para la asistencia a una sesión presencial en las dependencias de la Dirección General, de Recursos Humanos y Función Pública, en la que se ofertarán los puestos de trabajo a cubrir”. Si bien, se contempla igualmente en el mismo que “de no ser posible contactar telefónicamente, la notificación se practicará por correo electrónico, sms o cualquier otro medio que permita su rápida localización, con el fin de no paralizar el procedimiento”.

De acuerdo con esta regulación, lo primero que llama la atención es que **en ningún momento la Administración hace uso de alguno de los medios considerados como preferentes para el llamamiento de las personas candidatas** ya sea vía telefónica (calificado así en la propia Resolución reguladora) y, de no ser posible, mediante correo electrónico, sms o cualquier otro medio que hubiese permitido su rápida localización, y de los que disponía dicha Administración, con el fin de no paralizar el procedimiento.

Por el contrario, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública ha utilizado la modalidad del llamamiento múltiple contemplada en el apartado 6.6 de la Resolución, procediendo a la publicación del correspondiente anuncio en la web del Empleado Público, que surte efectos de notificación, de acuerdo con lo establecido en el art. 45.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sin embargo, como se dispone en dicho precepto, “en este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el medio donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos”. Indicación ésta que no se contiene en la Resolución de dicha Dirección General reguladora de los procedimientos de selección de personal funcionario interino, así como tampoco en las Resoluciones posteriores que aprueban las relaciones de aspirantes para acceder a esta condición tras la conclusión de los procesos selectivos de las sucesivas ofertas de empleo público.

La notificación individualizada preferente, vía telefónica o electrónica, que se contempla en la mencionada Resolución, y que puede realizarse y ser complementaria a la publicación del anuncio en el caso de que se opte por la modalidad de llamamiento múltiple, es aún más necesaria en el caso de cobertura de vacantes correspondientes al cupo de personas con discapacidad intelectual, en atención a sus singulares circunstancias, que hacen de la modalidad de llamamiento colectivo a través de anuncio en la web del Empleado Público una opción absolutamente inadecuada para garantizar la igualdad de oportunidades de estas personas en el acceso al empleo público.

Téngase en cuenta, a este respecto, que el art. 28.2 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y atención a las personas con discapacidad en Andalucía, exige a las Administraciones públicas andaluzas adoptar las medidas precisas que permitan garantizar a las personas con discapacidad que participen en procesos selectivos, el principio de igualdad de oportunidades y de trato para su acceso al empleo público, para lo que deberán establecer el tipo de sistema selectivo más adecuado en atención a la naturaleza de los diferentes tipos de discapacidad. Entre las medidas necesarias, según se dispone en dicho precepto, “se tendrá especial incidencia en la accesibilidad cognitiva” a fin de posibilitar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad intelectual.

Al constatar que no se había publicado el lugar en que se anunciarían las convocatorias de estos llamamientos múltiples y que no se habían utilizado ninguno de los medios considerados como preferentes para el llamamiento de las personas candidatas, se recomendó a la Administración que adoptara las medidas oportunas, a la mayor brevedad posible, **a fin de salvaguardar el derecho de la interesada y proceder al nombramiento de la misma como funcionaria interina.**

Asimismo, ante los efectos desproporcionados de las consecuencias que se atribuyen a la incomparecencia en caso de llamamientos múltiples observados en la tramitación de esta queja, se sugiere también a la Administración que modifique la regulación de las penalizaciones previstas para estos supuestos limitando la exclusión temporal a un año en la Bolsa correspondiente, en caso de renuncia injustificada, sin que se extienda dicha penalización respecto al resto de las Bolsas de las que la persona aspirante a estos nombramientos pudiera formar parte.

Se está a la espera de la contestación a la Resolución por parte de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública.



1.5.2.2.3 Incumplimiento de la reserva legal para personas con discapacidad en las bolsas de trabajo de personal docente

Durante el año 2018 se ha tramitado la **queja 17/6244** promovida por la representante de la Asociación de Docentes Discapacitados Andaluces para denunciar la no aplicación por la Consejería de Educación de la Ley 4/2017, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, al no establecer el cupo de reserva para discapacitados en las convocatorias que se vienen publicando para el acceso extraordinario a bolsas de trabajo de distintas especialidades de los Cuerpos de Maestros y de Profesores de Enseñanza Secundaria, Profesores Técnicos de F.P., Profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, Profesores de Música y Artes Plásticas.

Solicitado el correspondiente informe a la Consejería, se nos comunicaba que dicha cuestión se tenía previsto reglar en el apartado 7 del art. 11 de la Orden reguladora de esta materia del siguiente modo: *“A tal efecto, en cada Bolsa de las especialidades y cuerpos docentes se incluirá a la persona con discapacidad que corresponda por su orden, tras cada nueve personas integrantes de dicha bolsa, ordenadas según se dispone en este artículo. El hecho de que en cada tramo figure por su propio orden una persona con discapacidad no alterará lo establecido anteriormente”*. Ante dicha respuesta dimos por concluida nuestras actuaciones al considerar que con dicha regulación se daba cumplimiento al mandato legal.

No obstante, en el texto de la Orden 18 de junio de 2018, publicado en el BOJA de 21 de junio, en el apartado 7 del art. 12, al regular la ordenación de las personas con discapacidad en las bolsas de personal docente, se incluye un nuevo inciso en la redacción del referido apartado en los siguientes términos: *“(…) sin que ello pueda conllevar alteración del orden establecido* en el apartado 1 de este artículo (...)”.

Ante la duda de que la interpretación que se pudiera dar a dicho párrafo fuera la de **priorizar el tiempo de servicio sobre la discapacidad reconocida a las personas incluidas en la bolsa en esa situación**, así como, en su caso, por el posible cambio de planteamiento que se nos había comunicado con anterioridad, solicitamos a la Dirección General de Profesorado y Recursos Humanos la aclaración de esta posible interpretación y nos informe, concretamente, sobre los criterios a seguir en el ámbito de aplicación de la Orden de dicha Consejería 18 de junio de 2018 para posibilitar el acceso de las personas con discapacidad al empleo público en el ámbito docente de acuerdo con lo establecido en el art. 28.1 de la Ley 4/2017.

Ante la insuficiencia de la respuesta remitida, reiteramos la solicitud de información sobre los aspectos concretos solicitados, junto con la documentación que estimara oportuna para el esclarecimiento del asunto en cuestión, entre la que considerábamos que debía ser incluido el informe jurídico en el que se valora la adecuación a la legalidad vigente de dichos aspectos y al que se había hecho referencia en una conversación telefónica mantenida con dicha Dirección General.

Dado que el informe jurídico remitido era el correspondiente al Proyecto de la Orden reguladora de las Bolsas de Trabajo Docentes y no el que se había solicitado, se ha vuelto a reiterar dicha petición estando a la espera de su remisión para adoptar una decisión sobre esta queja.

1.5.2.7 Quejas en materia de Seguridad Social

1.5.2.7.2 Pensiones No Contributivas (PNC)

1.5.2.7.2.2 Suspensión prolongada del cobro de la PNC por traslado de residencia

La interesada en la queja 18/0871 nos traslada que ha dejado dejado de percibir la PNC por invalidez que tiene reconocida al haberse trasladado a vivir de Huelva a Algeciras (Cádiz).

Tras recibir los correspondientes informes solicitados a las Delegaciones Territoriales de Huelva y Cádiz y ante las dudas que nos surgían en cuanto a las causas por las que finalmente la interesada había dejado de percibir el abono de su pensión y si se le había realizado una nueva valoración para la determinación de su grado de discapacidad por



el Centro de Valoración de Huelva, nos dirigimos a la Dirección General competente de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales para que nos aclararan estos extremos.

En el informe remitido por la Dirección General de Mayores y Pensiones No Contributivas se pone de manifiesto que el expediente de PNC de la interesada se encuentra suspendido desde el año 2016, ante la falta de acreditación de los requisitos legales necesarios para la conservación del derecho, procediendo que, a la mayor brevedad posible, ésta presente la correspondiente solicitud en la Delegación Territorial de la provincia donde resida y solicite, asimismo, el traslado del expediente de discapacidad a Andalucía.

Sin perjuicio de ello, nos informan de que, desde la referida Dirección General, se viene trabajando en la implementación efectiva de las últimas instrucciones del Inmerso para modificar el procedimiento que habitualmente se viene siguiendo en el caso de traslados de expedientes de una Comunidad Autónoma a otra, de modo que se pueda dar de alta en nómina a la persona beneficiaria desde el momento en que se produzca la aceptación del traslado y comprobar a continuación que se mantiene el cumplimiento de los requisitos a través de un procedimiento de revisión de oficio, en vez de proceder previamente a la revisión a fin de evitar reintegros de cantidades indebidamente percibidas, como se hace hasta ahora.

Dadas las peculiares circunstancias de la interesada y su precaria situación social y al serle imprescindible para subsistir los ingresos derivados de la PNC, por parte de este Área y de la Oficina de Información se le presta un apoyo especial contactando con otros profesionales de Trabajo Social en la provincia de Cádiz para agilizar la formalización de la correspondiente solicitud y la acreditación de los datos que se precisan para la aprobación del expediente.

Finalmente, desde la Delegación Territorial de Cádiz nos informan que, tras la formalización de la documentación correspondiente, se le ha reconocido una PNC de invalidez y se ha procedido al pago de los correspondientes atrasos.

Asimismo, en relación con la solicitud, reconocimiento, pago y gestión de incidencias relacionadas con expedientes de PNC, durante el año 2018 se han tramitado y cerrado como asuntos solucionados, tras nuestra intervención, las siguientes quejas: queja 17/5079, queja 17/6343; queja 18/3495; queja 18/4212; queja 18/4380; queja 18/5381 (relativas a PNC de jubilación) y queja 18/2766; queja 18/1083 y queja 18/3028 (relativas a PNC de invalidez).

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

1.5.3.1 Quejas de oficio

- **Queja 18/0669**, dirigida a la Secretaría General de Empleo de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, relativa a la problemática por [impago de subvenciones](#) a los Centros Especiales de Empleo.
- **Queja 18/2708**, dirigida a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública de la Consejería de Economía, Hacienda y Administración Pública, relativa a la exención de IRPF de las [ayudas de acción social](#) modalidad de “ayudas para atención a personas discapacitadas”.

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.4 Prisiones

...

Al respecto de los derechos sociales de los internos, debemos destacar las numerosos expedientes de queja iniciados a instancias de los internos en relación a [las demoras producidas en la valoración de sus discapacidades](#), que



si bien dicha demora la padece toda la población pero, en el caso de la población reclusa, se ve agravada al tener que esperar a que el Equipo de Valoración se desplace a su centro penitenciario una vez acumulado determinado número de solicitudes. Así los expedientes de queja 18/2508 y queja 18/5967 ante la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de Sevilla, el expediente de queja 18/3870 ante la Delegación Territorial de Cadiz, el expediente de queja 18/6154 ante la Delegación Territorial de Córdoba, el expediente de queja 18/5335 ante la Delegación Territorial de Jaén o el expediente de queja 18/6397 ante la Delegación Territorial de Málaga, todos ellos con más de seis meses de demora para la primera cita -en estos casos desplazamiento de los Equipos de Valoración a los diferentes centros penitenciarios-, salvo el último expediente referido cuya demora supera ya los 18 meses.

En el caso de que esta valoración de la discapacidad del interno supere el 65% puede tener derecho a percibir una prestación no contributiva, cuestión a la que ya hicimos mención en el anterior Informe Anual por los problemas que se venían plantando en la gestión de estos expedientes tras un traslado de centro penitenciario de los internos, ya que provocaba una falta de continuidad en la percepción de estas prestaciones que tienen reconocidas. Por ello, iniciamos una actuación de oficio **queja 17/5222** ante la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales, para que nos informe sobre diferentes extremos.

Las prestaciones no contributivas o asistenciales constituyen un mecanismo de protección de las personas necesitadas, para cuya percepción no se precisa la existencia de un periodo previo de cotización, ya que su finalidad es atender situaciones de necesidad ante la falta de unos ingresos mínimos. Atribuida su tramitación al Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO, podrán ser gestionadas, en su caso por las Comunidades Autónomas, siendo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía competencia de la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no contributivas.

La normativa estatal no recoge actuaciones específicas para los supuestos de personas reclusas solicitantes y/o beneficiarias de pensiones no contributivas, siguiéndose, por tanto, en estos casos, el procedimiento establecido de forma general para cada caso, por lo que vendrán obligados a comunicar, en el plazo máximo de treinta días desde la fecha en que se produzca, cualquier variación de su situación de convivencia, estado civil, residencia, recursos económicos propios o ajenos computables por razón de convivencia, y cuantas puedan tener incidencia en la conservación o en la cuantía de aquélla.

En relación al dato de “*persona reclusa*” se nos indicaba que “*al no ser un dato declarable o necesario en cuanto a la determinación del derecho a la pensión, y en consonancia con lo establecido en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, las personas solicitantes/beneficiarias no están obligadas a informar del hecho de encontrarse en prisión... dado que no existe ningún dato requerible al respecto y se trata de un dato sensible, cuya consignación específica podría suponer una vulneración de los derechos de las personas solicitantes/beneficiarias, no existe en el sistema de gestión de pensiones no contributivas ningún identificador específico de la circunstancia de hallarse en prisión*”.

Entendemos que el hecho de que la persona solicitante se encuentre en prisión, o que se produzca su ingreso cuando adquiere la condición de beneficiario de esta prestación, sí es dato que, al menos en ámbito de la gestión, debe ser tenido en cuenta al menos para indicar en la solicitud el domicilio de forma correcta así como la “Unidad Económica de Convivencia” que puede quedar alterada.

Por lo tanto, a pesar de ser un dato sensible, y que atrae la especial protección y deber de reserva, entendemos que sí existe la obligación por parte del solicitante/beneficiario de comunicar tal circunstancia, y por parte de la administración de tratar y gestionar dicha información, sin que ello suponga una vulneración de la Ley 15/1999, y ello de la misma forma en que la petición de datos que adquieren una especial relevancia en cuanto a su protección se proclama también en otros ejemplos (discapacidad, patologías, etc) que quedan registrados y merecedores de las cumplidas garantías en cuanto a su custodia.

A colación de tal circunstancia, procede realizar una somera referencia a expedientes de queja que muestran la naturaleza del problema. Así en la **queja 17/3951**, en relación al domicilio o residencia del interno, el interno



manifiesta tener reconocida una minusvalía del 65% pero que desconoce los motivos por los que desde hace cuatro años no percibe su pensión no contributiva de invalidez. En el informe recibido se nos indica por la Delegación Territorial que tras iniciarse una revisión de oficio, y ser valorado en el propio centro penitenciario, la resolución de extinción de la pensión no contributiva le fue notificada al interno en el domicilio señalado en la solicitud, constando acuse de recibo firmado por su anciana madre, lo que conlleva el desconocimiento por parte del interno y el que decayera su derecho a recurrir.

Y por otro lado, el expediente de queja 17/4829 donde existe una demora añadida a consecuencia de los sucesivos traslados de centros penitenciarios, ya que el interno fue trasladado del centro penitenciario de Castellón al centro penitenciario de Puerto I, donde en Octubre de 2016 se le empezó a gestionar la solicitud de valoración de su discapacidad como paso previo para obtener una pensión no contributiva. En enero de 2017 tras sufrir un infarto es trasladado al centro penitenciario de Sevilla II, donde se le informa que se vuelven a iniciar los tramites de su solicitud, de la que a finales de Agosto de 2017 aún no tiene respuesta. Solicitado informe a la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias, se nos comunica en enero de 2018 que el interno ha sido trasladado al centro penitenciario de Alicante II, donde se le esta gestionando el reconocimiento de su discapacidad, estando la tramitación a la espera de la contestación del Centro de Valoración y Orientación de Sevilla. Por último, al comunicar tal extremo al Centro de Valoración en Sevilla, volvemos a tener conocimiento de que ha vuelto a ser trasladado, esta vez a Zaragoza.

Como vemos, estos traslados forman parte de una práctica muy habitual en el proceso penitenciario y son producidos por diversas motivaciones (a petición del interesado, distribución de la ocupación de los centros, decisiones disciplinarias, etc.); en muchas ocasiones, se producen sin la disponibilidad del interno de un plazo mínimo para realizar algunas gestiones de su interés. Por lo tanto, en relación a las personas que tienen reconocido el derecho a esta prestación y se encuentran reclusas en un centro penitenciario, se plantea un problema en la gestión, en tanto en cuanto se realiza un traslado de centro que provoca un cambio de residencia, y no de forma voluntaria, que en ocasiones se ve agravada cuando el traslado se produce entre distintas Comunidades Autónomas.

...

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1 Introducción

...

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, y más concretamente en relación a la **discapacidad en materia de tráfico**, nos llegan quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada impropia de las mismas por pasividad de la policía local en la persecución y denuncia de infracciones en el uso de dichas plazas reservadas.

La problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** determinó la tramitación de oficio de expediente en el que hemos impulsando medidas para la solución del problema de la accesibilidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos. También hemos tramitado quejas por la escasez o reducción del número de taxis adaptados y igualmente, ante la demanda de un aumento de autobuses adaptados en muchas líneas urbanas e interurbanas.

En lo que afecta a los problemas que se derivan de la existencia de **barreras urbanísticas** y arquitectónicas, se nos hacen llegar numerosas quejas por parte de personas afectadas por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad, dificultad para el acceso a zonas de ocio, playas, etcétera.

Es importante reseñar la tramitación de oficio de expediente que dio lugar a nuestro Informe Especial **“Seguridad, accesibilidad y calidad ambiental en los espacios urbanos peatonales de las ciudades andaluzas”** en el que se trata, entre otras cuestiones, las extralimitaciones por instalaciones



de establecimientos que ocupan el espacio peatonal sin autorización (mesas, sillas, atriles de publicidad, etc.). Igualmente de oficio incoamos queja sobre el problema de interpretación del concepto de ajustes razonables que recoge la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

Por otra parte, son numerosas las quejas que se nos remiten por la existencia de **barreras arquitectónicas** en edificios públicos como ayuntamientos, notarias, o de concurrencia pública como establecimientos de hostelería, ocio, tiendas,...

Como viene siendo reiterativo en nuestros sucesivos Informes Anuales, continuamos comprometidos en el impulso y defensa de los derechos de las personas con discapacidad, de forma que, de forma transversal y en el quehacer diario de nuestras administraciones públicas y de la sociedad en general, sean respetados estos derechos e implementadas las medidas procedentes para la plena integración en igualdad de las personas que conforman este colectivo.

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 este apartado reseñamos algunas reclamaciones que, en relación con problemas de movilidad y tráfico viario, nos han hecho llegar personas con discapacidad, en las que, en términos generales, se ha obtenido una acogida favorable de las administraciones a las que nos hemos dirigido para buscar una solución positiva.

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.



Hemos tramitado también varias quejas en las que la cuestión planteada era la demanda de los interesados de que se instalara una [plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida](#) en lugar cercano a sus respectivos domicilios. Fue el caso de la queja 17/3139, 17/6079 y queja 18/0812, tramitadas ante los Ayuntamientos de Vilches (Jaén), Carboneras (Almería) y La Zubia (Granada) respectivamente. Todas ellas concluyeron satisfactoriamente para las pretensiones de las personas reclamantes.

En el primer caso, el Ayuntamiento de Vilches nos expuso que la Policía local había delimitado doce nuevos espacios de aparcamientos reservados a personas con discapacidad en distintos puntos de la población, añadiendo que se había estudiado el caso concreto del reclamante de forma pormenorizada, acordándose que próximamente se delimitaría una zona de estacionamiento lo más cerca posible de su domicilio.

En el segundo supuesto, antes de llegarnos el informe interesado al ayuntamiento, el afectado nos hizo hecho llegar una nueva comunicación en la que nos indicaba que, finalmente, se había accedido a su petición y la plaza había quedado instalada. Por último, el Ayuntamiento de La Zubia nos informaba que personal municipal había procedido a colocar la señal de aparcamiento reservado que se había solicitado por la persona reclamante.

No podemos dejar de citar en este apartado el caso de la queja 16/3912, en la que la persona interesada nos exponía que, sin obtener respuesta, había efectuado solicitud al Ayuntamiento de Córdoba. Señalaba que, a raíz de la publicación y entrada en vigor 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](#), había demandado, como persona con discapacidad y movilidad reducida, que se le informara de los pasos a seguir en dicha actualización, sin que ello se entendiera como injerencia en las competencias municipales, sino solamente como un manera de impulsar y hacer efectivos los derechos que le corresponden.

También demandaba un estudio, por una empresa externa, de los aparcamientos existentes en la ciudad de Córdoba para personas con movilidad reducida indicando cuantos de ellos se atienen a la legislación vigente.

Tras recibir informe municipal y alegaciones del interesado, interesamos a la corporación municipal que nos indicará el plazo aproximado en que se podrá contar con un mapa/listado actualizado y vigente de los aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida plenamente adaptados a la normativa en vigor, así como con un plan de acción, con calendario de ejecución cerrado, ubicación, etcétera, delimitando cuándo estará terminada la red de aparcamientos reservados a personas con movilidad reducida.

Finalmente, el Ayuntamiento de Córdoba nos indicó, en síntesis, que ya se cuenta con el citado listado, con sus fichas descriptivas, concluyendo que existen en esa capital 866 aparcamientos de estas características distribuidos en 495 puntos o espacios. La difusión de los mismos se realiza en soporte google maps.

Se añadía que, con la anterior información, se cuenta con un instrumento básico para valorar las adaptaciones precisas, las zonas del núcleo urbano en que deberán complementarse estos espacios o ampliarse, etcétera, reseñando que todo ello se llevará a cabo en los próximos meses. Para finalizar se indica que ya se había constituido el Consejo Local de Atención a la Discapacidad y a las Patologías Minoritarias, donde se podrá participar y hacer un seguimiento puntual de las intervenciones municipales en este aspecto.

Así las cosas, entendimos que, por parte municipal, se estaban registrando pasos efectivos en orden a la mejora y adecuada dotación de estas plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida y que existía una expresa voluntad municipal de seguir con el desarrollo de estas intervenciones, por lo que consideramos que no resultaba preciso hacer un continuo seguimiento de las actuaciones municipales por parte de esta Institución, toda vez que, mediante su participación en el consejo local antes citado, las personas interesadas pueden recabar información sobre las mejoras que se vayan realizando.

1.9.2.2 Personas con discapacidad y transportes públicos

Como ya adelantamos en nuestra introducción, la problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos determinó la tramitación de oficio de la [queja 16/0598](#), en la que hemos impulsando



ante la Consejería de Fomento y Vivienda y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias medidas para la solución del **problema de la accesibilidad de las personas con discapacidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos**.

Por ello, en esta actuación de oficio, tras un análisis exhaustivo de los informes que obtuvimos de la Consejería competente y de la FAMP, así como de las alegaciones que, sobre ellos, nos hicieron llegar las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, formulamos a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda Recomendación de que se adoptaran las medidas oportunas a fin de **que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano**, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Este plan, creemos, que debe ser tramitado previa audiencia al movimiento asociativo que defiende el derecho de las personas con discapacidad y debería contener una programación debidamente presupuestada y calendarizada que permita llevar a cabo su seguimiento y evaluación. Entendemos que sólo así las personas con discapacidad podrán tener la certeza de que, en el horizonte temporal que se determine, que en todo caso deberá respetar los plazos máximos legalmente establecidos, el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios públicos de transportes interurbanos va a ser una realidad en nuestra comunidad autónoma.

En la respuesta obtenida de la Administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estás cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad (se nos adelanta el borrador del capítulo destinado a las personas con movilidad reducida en el proyecto de Decreto que regula los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte por carretera titularidad de la Junta de Andalucía) y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

Por último se nos expone el objetivo de que, en unos años, cuando se produzca la renovación de todos los contratos, el 100% de la flota de vehículos se encuentre adaptado, desde el actual 42,3%.

Como quiera que esta información entendimos que suponía, en definitiva, la plena aceptación de nuestra Resolución y que, en caso de concretarse en todos sus aspectos, supondrá una notable mejora en la utilización y accesibilidad a los medios de transporte público por parte de las personas con discapacidad, dimos por concluida nuestra intervención.

En la **queja 18/3974**, la reclamante nos exponía que era una **persona usuaria de silla de ruedas eléctrica** resultando que, en la estación de autobús de Montilla, el conductor se negó a que subiera al autobús excusándose en que no sabía manejar la rampa y ello pese a que ella había llamado por teléfono a la empresa concesionaria el día anterior y se le había confirmado que el autobús vendría adaptado para poder utilizar sus servicios.

La Viceconsejería de Fomento y Vivienda reconoció el mal servicio prestado por la empresa concesionaria debido al **desconocimiento por parte del conductor del funcionamiento de la rampa de acceso al autobús**. Por ello, indicaba que, sin perjuicio de la tramitación a realizar por el sistema arbitral de consumo, se había requerido a la empresa concesionaria para que informara sobre los hechos denunciados y se habían ordenado actuaciones inspectoras sobre el protocolo de asignación de vehículos adaptados y la formación de los conductores, así como que se incoarían los procedimientos sancionadores que, en su caso, fueran procedentes.

Dado que el contenido de esta respuesta determinaba que la Consejería de Fomento y Vivienda está impulsando las medidas necesarias para que hechos como los que motivaron la reclamación de la afectada no vuelvan a producirse, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.

También en esta materia, hemos incoado de oficio la **queja 18/1731** al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación de que, al parecer, las personas con discapacidad no pueden acceder a los



trenes de cercanía en la céntrica estación de tren existente en la plaza de La Nogalera, en Torremolinos (Málaga), por la existencia de **barreras arquitectónicas**.

Siempre según estas noticias, las personas usuarias de estas líneas de ferrocarril llevan nueve años reclamando la construcción de un ascensor ya que sólo existe una escalera mecánica ascendente para acceder a la estación de tren. Al parecer, se está tramitando un expediente de contratación, cuyo proyecto y pliegos de condiciones técnicas todavía no se pueden consultar. De ser ciertos estos hechos, la obra no se ejecutaría hasta transcurrido un largo plazo de tiempo, habida cuenta de los preceptivos trámites que debe seguir la contratación pública.

El expediente se encontraría pendiente del informe del Ayuntamiento, en el que hará llegar sus alegaciones sobre el proyecto. Este hecho preocupa a los afectados por las discrepancias técnicas que puedan surgir entre las Administraciones intervinientes, ADIF y el propio Ayuntamiento de Torremolinos.

A la vista de tales hechos y dado el tiempo que se lleva demandando la ejecución de esta importante obra e instalación que beneficiará no sólo a las personas con discapacidad, sino a todos los usuarios con movilidad reducida o que porten maletas o carritos de bebé, iniciamos esta queja de oficio en la que nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Torremolinos al que hemos formulado Sugerencia para que, con objeto de evitar las posibles controversias que, con frecuencia, surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la delegación municipal que corresponda, se mantenga una línea de información y colaboración recíproca que permita, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre ambas administraciones haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

También nos hemos dirigido a ADIF al que, en vía de colaboración, le hemos dado traslado, para su conocimiento, de la Sugerencia que hemos formulado al Ayuntamiento de Torremolinos para que, en su caso, nos envíe las consideraciones que estime oportunas ante la situación de la estación de ferrocarril a la que hacemos referencia. Esta queja sigue actualmente en trámite.

1.9.2.2.3 Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

La persona reclamante de la **queja 16/6367** denunciaba que, a su juicio, suponía un peligro para la integridad física de los ciudadanos el **estado de un grupo semafórico de la ciudad de Algeciras**. Estimaba que la pasividad del ayuntamiento a la hora de solucionar la falta del rebaje del paso de peatones y el problema de **embalsamiento de aguas pluviales** que allí se ocasiona podía originar situaciones de gran peligro para los viandantes, por lo que demandaba la urgente intervención de la delegación de vías y obras para solucionarlo.

En la respuesta municipal se reconocían las deficiencias del paso de peatones, por lo que se habían dado instrucciones para que fueran resueltas a la mayor brevedad de acuerdo con los medios disponibles. En cuanto al problema de embalsamiento de aguas, se nos informaba que se estaban realizando catas para detectar la situación exacta del punto de desagüe al encauzamiento del río. Fue por ello que interesamos que se nos mantuviera informados de la ejecución efectiva de las obras de reparación de las deficiencias del paso de peatones y del plazo aproximado en el que, una vez estudiada la solución más adecuada, se podría solucionar igualmente el problema de pluviales que motivó la reclamación del afectado.

Debido al silencio municipal ante nuestra última petición de información, formulamos **Recomendación** de que se ejecutaran sin más demoras las medidas anunciadas por el ayuntamiento. Finalmente, en informe del ingeniero municipal se exponía que ya se habían llevado a cabo las actuaciones que han permitido eliminar la problemática que motivó la queja por acumulación de aguas pluviales y ausencia de rebaje. Se añadía que la autoridad portuaria estaba actuando en la parte de atrás del auditorio para evitar también las acumulaciones de aguas pluviales que se producen allí.

Como quiera que todo ello suponía la plena aceptación de la Recomendación que formulamos, dimos por concluidas nuestras actuaciones.



Resultó también positiva nuestra intervención en la **queja 17/0728**, en la que el reclamante nos exponía que, desde que reside en una calle del casco histórico de Córdoba, están colocados unos maceteros en la acera contraria a la que linda con la fachada de su casa, siendo la calle muy estrecha, por lo que los **maceteros dejan inutilizada la acera** donde se ubican y hacen que los coches que circulan por la calle pasen por encima del acerado que linda con su casa, lo que determina que las losas están siempre con movimiento y se vea sometido a un riesgo innecesario.

Había denunciado esta situación a la Gerencia de Urbanismo, que es la encargada de dar permiso para colocar dichos maceteros ocupando la vía pública y le contestaron en el sentido de que no se había dado permiso en ningún caso. Ante su insistencia en que se retiraran los maceteros, la policía local decidió colocar unos bolardos en dicho acerado.

Tras nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Córdoba nos informó de la retirada de los hitos y jardineras de la calle donde reside el reclamante por lo que, esperando que, con ello, queden resueltas las molestias y perjuicios que motivaron esta queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Una asociación, en la **queja 17/4175**, denunciaba que, el Ayuntamiento de Sevilla había permitido que se incumpliera la normativa sobre accesibilidad universal y diseño para todas las personas con ocasión de la ubicación de los **aseos públicos adaptados** instalados en Triana con motivo de la velá de Santiago y Santa Ana. Se trata de unos módulos prefabricados que, por su diseño, presentan un escalón de acceso y para salvarlo se había instalado una rampa delantera que no cumplía con la normativa de accesibilidad.

En el informe municipal se indicaba que se dictó resolución autorizando la instalación de diversos elementos con motivo de la velá de Santiago y Santa Ana, disponiendo el informe técnico que sirvió de base a la autorización que deberían cumplirse la condiciones de accesibilidad y seguridad establecidas en el anexo II A de las normas urbanísticas del PGOU.

Pues bien, lo cierto es que, a pesar de lo establecido en el citado informe técnico, los aseos instalados para personas con discapacidad en dicho evento, debido a que la rampa instalada, por su ubicación (tenía delante un escalón y en los laterales dos bolardos) y por no disponer de meseta final, no permitía el acceso ni la apertura autónoma de la puerta.

A tenor de ello, interesamos al Ayuntamiento de Sevilla que se nos indicaran las previsiones que, en adelante, se tengan previsto impulsar para que, con anterioridad a su entrada en funcionamiento, sea verificada la observancia de la normativa de accesibilidad en los aseos que, con carácter provisional y para eventos como la Velá de Santiago y Santa Ana, sean instalados por parte del Ayuntamiento o por cualquier otra entidad a la que se autorice para ello.

El ayuntamiento nos informó de las medidas que se habían adoptado para que una situación similar de falta de accesibilidad de aseos para personas con discapacidad no vuelva a producirse, entre las que se incluyen instrucciones a la empresa adjudicataria de la velá de 2018 con instrucciones específicas para que los aseos se encuentren plenamente adaptados y accesibles.

En este apartado hemos culminado la larga tramitación del expediente de queja 13/0423, en la que la persona reclamante nos exponía que, ya en 2012, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Sevilla formulando denuncia por lo que, siempre a su juicio, constituían reiterados y graves incumplimientos por parte de la corporación municipal de la normativa autonómica vigente sobre accesibilidad universal.

Esta denuncia se centraba en los incumplimientos de la citada normativa de **accesibilidad durante la celebración de las fiestas mayores de Sevilla, Semana Santa y Feria**, por lo que demandaba que se le respondiera con prontitud acerca de las medidas que se tuvieran previsto adoptar a fin de evitar que, durante próximos eventos, nuevamente se incumplieran los preceptos de dicha normativa y no se siga dificultando o impidiendo a muchas personas con discapacidad disfrutar de las fiestas en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía.

El interesado concluye su escrito manifestando que, pasados varios meses, el ayuntamiento no se ha pronunciado acerca de su denuncia.



Fueron numerosas nuestras actuaciones en torno a este asunto, que se desarrollaron ante el Ayuntamiento de Sevilla y la Dirección General de Personas con Discapacidad, pero tuvo que pasar más de un año y medio para que se nos remitiera un informe, a nuestro juicio, limitado e insatisfactorio de sus actuaciones tendentes a dotar de una mayor accesibilidad a la Feria de Abril y a la Semana Santa. Ello nos obligó a formular **Recomendación** de que se adoptaran las medidas oportunas para que, a futuro, se dé total y exacto cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 79 de la Ordenanza Municipal de la Feria de Sevilla, inspeccionando que las casetas de tres módulos cuenten con aseo adaptado, imponiendo en caso contrario las sanciones que correspondan.

También instábamos a que se promoviera, sin demoras, la completa [adaptación de la citada Ordenanza Municipal de la Feria de Sevilla](#) a las determinaciones establecidas en el Decreto 293/2009, todo ello en cumplimiento de su Disposición adicional quinta que obliga a las entidades locales a la adaptación de sus ordenanzas que afecten a la materia de accesibilidad y eliminación de barreras en el plazo de un año desde su entrada en vigor, plazo ampliamente superado. De esta forma, se podría obligar a las casetas de menos de dos módulos a la adaptación de sus aseos en las que su superficie lo permita y se contemplarían otras iniciativas alternativas para dotar del mayor número de aseos adaptados al recinto ferial, acogiéndose a la regla especial contenida en el Anexo III, apartado 2, del Reglamento Andaluz de Accesibilidad.

Expusimos que esta modificación de la ordenanza municipal debería regular las medidas a adoptar para garantizar las condiciones de accesibilidad al recinto ferial, tanto en lo que se refiere a los itinerarios peatonales, como a los accesos a las casetas, así como las condiciones de información, comunicación y señalización.

Reiteramos asimismo nuevamente nuestra petición de forme sobre las plazas reservadas en las tribunas y palcos de la Carrera Oficial de la semana santa, ya que en ningún momento de nuestra investigación se dio contestación a esta concreta cuestión.

En respuesta a nuestra Resolución de 10 de octubre de 2016, se nos remitió el informe elaborado por la Delegación de Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores, en el que se daba cuenta de que, en línea con la primera Recomendación de esta Institución, se nos indicaba el resultado de las inspecciones realizadas a las casetas instaladas en el real de la feria, así como de los expedientes sancionadores incoados, y de las [plazas reservadas en las tribunas y palcos de la carrera oficial de la Semana Santa](#).

En cuanto a nuestra segunda Recomendación, se nos manifestó que el equipo de gobierno tiene intención de abordar la modificación de las ordenanzas de la Feria de Abril para su completa actualización, no sólo en materia de accesibilidad y eliminación de barreras.

El contenido de esta respuesta entendimos que suponía, en términos generales, la aceptación de nuestra Resolución por lo que, en principio, podríamos dar por concluida nuestra intervención. Sin embargo, con anterioridad a ello, dado que el plazo establecido por el Decreto 293/2009, en cumplimiento de su Disposición adicional quinta, que obliga a las entidades locales a la adaptación de sus ordenanzas que afecten a la materia de accesibilidad y eliminación de barreras en el plazo de un año desde su entrada en vigor, se encuentra ampliamente superado, tuvimos que reiterar nuestra Resolución con objeto de que se nos indicara el plazo aproximado en que se iniciara el procedimiento de elaboración y aprobación de la nueva ordenanza y si se preveía su entrada en vigor en el curso del actual mandato de la corporación municipal.

Tras múltiples gestiones, no obtuvimos respuesta municipal, por lo que debimos proceder a incluir la queja en el presente Informe Anual. No obstante, tras ello, nos llegó escrito en el que se exponía que se seguían desarrollando actuaciones para la adaptación de la ordenanza que recomendó esta Institución y se daba cuenta de diversas consideraciones e iniciativas de la Delegación de Seguridad, Movilidad y Fiestas Mayores que, indudablemente, podrán propiciar una mejora en las condiciones de accesibilidad a los terrenos de la feria, aunque deba seguir trabajándose para que las personas con discapacidad puedan ejercer su derecho al acceso al ocio y disfrute en las mismas condiciones que el resto de la ciudadanía.

Asimismo hemos tenido que incluir en este Informe Anual la queja 16/2352, en la que el interesado demandaba que el Ayuntamiento de Moguer procediera a dotar de condiciones adecuadas de [accesibilidad a la calle donde](#)



reside. Lo cierto es que, tras recibir respuesta municipal, formulamos **Recomendación** de que, sin nuevas demoras, la alcaldía diera instrucciones a los servicios técnicos municipales para que se pronuncien sobre la petición del interesado de que se proceda a unificar el sistema de rebajes en la zona de forma que se facilite su movilidad y se vea plenamente observada la normativa de accesibilidad que resulte aplicable.

En caso de que se asumiera esa pretensión que, en principio, nos parece totalmente lógica y necesaria, recomendábamos que se concretasen los plazos aproximados en que se podrían ejecutar las actuaciones necesarias. No hemos obtenido la preceptiva respuesta municipal a nuestra Resolución, lo que nos ha obligado a su inclusión en este Informe Anual.

1.9.2.2.4 Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

De oficio iniciamos la **queja 17/6642** tras mantener un encuentro, en la sede de esta Institución, con el presidente de una federación de asociaciones de discapacidad, en el que tratamos distintas cuestiones relacionadas con la accesibilidad.

Así se nos planteó la demanda del citado colectivo de **que se desarrollen las previsiones contenidas 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 Local** (en adelante RDL 1/2013).

De manera muy singularizada nos plantearon la necesidad de que el Gobierno de la Nación asuma el compromiso reglamentario incluido en la Disposición final tercera, que en su apartado 2 establece que «En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno aprobará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el artículo 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad». El plazo ha transcurrido ampliamente y se trata de un reglamento vital para garantizar la inclusión social y en la vida cotidiana de las personas con discapacidad.

No se nos oculta que se trata de una norma muy compleja, que exige estudios previos y medir bien sus efectos pues va a afectar a una diversidad extraordinaria de ámbitos sectoriales. Ahora bien, la complejidad no puede ser un obstáculo para que la norma quede sin aprobar «sine die»; lo que exige, justamente por esa dificultad, un esfuerzo para impulsar su tramitación.

La situación actual permite que las empresas continúen ofreciendo bienes y servicios a los consumidores que no reúnen la exigencia de diseño universal, no siendo accesibles para un amplio sector de la población. Mientras esto ocurra, habrá discriminación, desigualdad y exclusión en el acceso a tales servicios y bienes.

En todo caso, el RDL 1/2013 prevé excepciones en los apartados 3 y 4 del artículo 29, pero creemos que el hecho de que haya supuestos en los que sea muy complicado garantizar esa accesibilidad no puede ser un obstáculo para que se impulse esta regulación garantista.

A la vista de tales hechos nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales a fin de que, si lo consideraba oportuno, iniciara las actuaciones que estimara procedentes ante la Administración del Estado con la finalidad de que se impulsen las actuaciones precisas a fin de que pronto nuestro país pueda contar con un Reglamento que garantice la accesibilidad a los bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.

Dimos por concluidas nuestras actuaciones, tras comunicarnos el Defensor del Pueblo Estatal que esa Institución ya inició actuaciones en torno a este asunto ante el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a raíz de las cuales la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad reconoció el retraso en la aprobación de esta normativa reglamentaria y su necesidad, pero subrayando su complejidad técnica al afectar a la mayoría de los sectores de la economía y la vida social, pues se verían afectadas alrededor de 2,5 millones de empresas.



También se acentúa esta dificultad por la relación competencial en materia legislativa entre el Estado y la Comunidad Europea por una parte y el Estado y las comunidades autónomas por otra. En este orden de cosas, se nos informaba también de las actuaciones que se están desarrollando para avanzar en esta tarea por parte del grupo de asuntos sociales de la Unión Europea. Se añadía finalmente que esa defensoría estatal había insistido al ministerio competente en la necesidad de cumplir el mandato legal de abordar este desarrollo reglamentario y en que se le comunicaran los avances y dificultades que se produzcan en el seno del grupo de trabajo de asuntos sociales del Consejo de la Unión Europea y en el ámbito interno.

Agradecemos esta información y dimos cuenta de ello a la entidad que nos transmitió sus inquietudes en torno a este asunto.

La otra iniciativa de oficio la constituye la **queja 17/6643**, tras el encuentro mantenido con la presidencia de la misma entidad citada anteriormente, que nos trasladó su preocupación por cuanto en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, en adelante LDAPDA) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “ajustes razonables” lo que, a su juicio, plantea diversos problemas de interpretación.

La lectura a «sensu contrario» de esta exigencia permite eludir el cumplimiento de las normas de accesibilidad cuando las obras a realizar no son susceptibles de tales ajustes razonables. En la práctica, consideran que la aplicación de estos conceptos genera una gran dificultad a la hora de aplicar las medidas sancionadoras que recoge la ley, toda vez que las administraciones públicas y los particulares, ante posibles acusaciones de **incumplimientos de la normativa de accesibilidad**, podrán acogerse al citado concepto de ajustes razonables, generando en la práctica una excusa ante tales incumplimientos frente a las reclamaciones que se presenten.

Añadían que esta preocupación la expusieron en la mesa de accesibilidad con motivo de la propuesta de redacción de la nueva ley sin que se aportaran soluciones para la cuestión. Se planteaba que la LDAPDA contempla una serie de supuestos, que en ningún caso hay que contemplar como «*numerus clausus*», en los que si, para garantizar la accesibilidad en estos ámbitos, es preciso realizar una intervención singular, esta se lleve a cabo siempre que no sea desproporcionada para el fin a alcanzar. A sensu contrario, siempre que se puedan realizar ajustes razonables, la intervención se deberá llevar a cabo, de lo contrario se incurriría en una infracción por discriminación.

Se trata, sin realizar una actuación desproporcionada o indebida, de facilitar la accesibilidad, en condiciones de igualdad, a **todos los derechos para toda la ciudadanía. Si al adaptar la realidad heredada surge un obstáculo, la opción no es no ejecutar la obra, o no ofertar el bien o servicio, sino estudiar la situación y si se resuelve con un ajuste razonable, actuar de acuerdo con el principio de accesibilidad.**

Conforme a la técnica de los conceptos jurídicos indeterminados, no cabe una elección libre, sino que si el ajuste razonable es posible y útil para el fin que se pretende, debe ejecutarse.

Sin embargo, en la práctica identificar cuándo un problema de accesibilidad se puede afrontar, o no, con un ajuste razonable originará no pocas dudas de interpretación. La diversidad de administraciones que, con su personal técnico, tienen que evaluar la procedencia de estos ajustes, es enorme y se pueden dar infinidad de situaciones muy complicadas, difíciles de resolver o con soluciones contradictorias según la administración o el técnico que la integra.

A la vista de tales hechos, incoamos esta queja de oficio en la que nos dirigimos a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales a la que le formulamos **Sugerencia** para que se valore, con el rango que se estime procedente, la oportunidad de aprobar una norma, o una instrucción técnica, que facilite que los operadores jurídicos y técnicos puedan identificar con facilidad cuando nos encontramos ante un supuesto susceptible de ser abordado con “ajuste razonable” y cuando no. A estos efectos, tales actuaciones deberán fijarse por los distintos ámbitos sectoriales en los que el concepto jurídico indeterminado de “*ajuste razonable*” pueda ser aplicado.

Recibimos respuesta de la Dirección General de Personas con Discapacidad de la que, tras dar traslado a la asociación, se nos formularon alegaciones acerca de su contenido, que a su vez pusimos en conocimiento de la mencionada dirección general concretando y reiterando de alguna manera la Sugerencia que le formulamos en el curso de la tramitación de este expediente.



La Dirección General de Personas con Discapacidad se reiteró en que no ve acertada la pretensión que contiene nuestra Sugerencia por estimar que cada situación de hecho requiere una valoración específica de acuerdo con los condicionamientos que establece la normativa tales como los costes de la medida, los posibles efectos discriminatorios ante su no adopción, posibilidad de obtener financiación oficial u otro tipo de ayuda, etcétera.

A su juicio, ello no obstaría a que determinados ajustes razonables puedan concretarse en una norma o instrucción por afectar a una pluralidad de personas y supuestos, pero no a través de un estudio apriorístico de ajustes tal y como se propone. Se estimaba que serán las demandas y casos concretos que se evidencien en la práctica los que pongan de manifiesto la necesidad o no de la concreción.

Del contenido de la respuesta, podemos concluir que, de forma razonada se discrepa, siquiera sea parcialmente, con el contenido de la Sugerencia que le fue formulada por lo que, dejando constancia de esta discrepancia técnico-jurídica, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Continuando con este apartado relativo a las barreras arquitectónicas, citamos la queja 16/6035, en la que una asociación de personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales de Puerto Real, nos refiere que se personó en un expediente de licencia de apertura, a consecuencia de haber detectado la existencia del [incumplimiento de la actual normativa reguladora de accesibilidad en los edificios](#), contenida en el Decreto 239/2009, de 7 de julio.

Una vez que se comprueba la falta de accesibilidad al local, la asociación interpuso denuncia ante el ayuntamiento poniendo de manifiesto esta circunstancia y tras varias reuniones con el concejal de urbanismo y técnicos se consiguió, siempre según el reclamante que el ayuntamiento requiriera a la propietaria para que adecuara el acceso al local a las normas de accesibilidad, a la cual se opuso alegando que procedió a colocar el escalón atendiendo al requerimiento del propio servicio de licencias del ayuntamiento.

Finalmente se notifica a la asociación Decreto en el que se indicaba que no procedía la adaptación del acceso al local por entender el técnico que informaba que *“queda justificada la instalación de dicho escalón por reducción de trabas administrativa y por imposibilidad manifiesta de la adecuación del local por la complejidad anteriormente comentada”*.

Ante este desacuerdo por parte de la entidad se procedió a realizar petición de informe jurídico y técnico en los que se constata, tanto en uno como en otro, que es perfectamente viable la realización del acceso cumpliendo con la normativa vigente sin que se pueda acoger a ninguna de las excepciones contempladas en la norma para la falta de cumplimiento estricto de esta.

Al poder constatar la existencia de una autorización concedida para la apertura de una actividad sin pleno cumplimiento de la normativa de accesibilidad, formulamos al Ayuntamiento de Puerto Real **Recomendación** de que se requiera al titular de la actividad de autoescuela la implantación de aquellas ayudas técnicas que sean adecuadas para mejorar las condiciones de accesibilidad preexistentes, siempre y cuando quede suficientemente justificado que la observancia estricta de la normativa de accesibilidad resulta inviable en el inmueble en cuestión.

El Ayuntamiento de Puerto Real nos indicó que se iniciarán los trámites oportunos para cumplir la Disposición adicional primera del Decreto 293/2009, de 7 de julio, o en su caso la implantación de ayudas técnicas recogidas en el artículo 75 del citado reglamento. Aunque se trataba de una respuesta muy escueta, cabía entender que, en el sentido expuesto en nuestra Recomendación, se tenía previsto requerir al titular de la actividad en el sentido recomendado.

En esta ocasión, la persona reclamante, actuando en su condición de portavoz de un grupo municipal del [Ayuntamiento de Cortegana](#), nos exponía en la queja 17/0637 que presentaron en un pleno ordinario una [moción sobre el diseño e implementación de un plan municipal de accesibilidad universal](#). Esta moción venía motivada por las numerosas quejas que el colectivo de personas con discapacidad del municipio les había trasladado tales como presencia de barreras arquitectónicas en calles, espacios públicos y edificios municipales, programación de actividades culturales en espacios inaccesibles,...



El equipo de gobierno rechazó la moción por considerarla innecesaria. Una vez recibimos informe municipal, formulamos a la alcaldía de Cortegana **Recomendación** de que, en cumplimiento de la Disposición adicional tercera del Decreto 293/2009, de 7 de julio, por parte de la corporación municipal se elaborara un plan debidamente calendarizado y dotado presupuestariamente en el que, tras identificar y cuantificar las barreras existentes en los edificios municipales y en el viario público, se planificaran las actuaciones e iniciativas encaminadas a su eliminación.

También recomendamos que, a fin de que, de manera real y efectiva, se garantice el derecho de las personas con discapacidad a participar en las actividades de las escuelas municipales de música y teatro, dadas las barreras que presenta la Casa Coral, en observancia de la Disposición adicional primera del Decreto 293/2009 antes citado, apartado 3, se estudien cuantas mejoras técnicas se puedan implantar con objeto de mejorar las condiciones de accesibilidad preexistentes en dicho inmueble.

Recibidas alegaciones de la reclamante respecto a la respuesta municipal, cabía concluir que, argumentando que el planeamiento urbanístico vigente no recoge las actuaciones en edificios y espacios públicos municipales, no existía en definitiva un plan debidamente calendarizado y dotado presupuestariamente para la eliminación de las barreras que existen en diversos lugares del municipio. Tampoco se nos anunciaba que se tuviera previsto llevar a cabo un estudio de las mejoras técnicas que se puedan implantar en la Casa Coral.

En definitiva, no estimamos que, a pesar de su respuesta, el Ayuntamiento de Cortegana hubiera aceptado la Resolución formulada, ni actuado en el sentido requerido en la misma, lo que determinó que demos cuenta de ello en este Informe Anual.

Para finalizar, reseñamos la queja 16/4132, en la que la presidencia de una asociación, nos exponía que habían detectado problemas de accesibilidad por no ajustarse a la normativa en vigor en un comercio de reciente instalación o reforma inaugurado en Sevilla. Nos manifestaba que habían enviado multitud de escritos dirigidos al Ayuntamiento de Sevilla, sin recibir respuesta que les permitiera esperar una pronta solución de esta deficiencia de accesibilidad.

Se nos remitió respuesta de la oficina de accesibilidad municipal dando cuenta de las actuaciones llevadas a cabo tras denuncia de la existencia de **barreras en el establecimiento comercial** denunciado. En tal sentido, se señalaba que se habían elevado a la comisión ejecutiva medidas disciplinarias.

A tenor de ello, interesamos que se nos indicara si, tras las citadas medidas disciplinarias, se habían eliminado los problemas de accesibilidad que afectaban al establecimiento comercial y, de no ser así, que se nos informara de las posteriores medidas adoptadas con la finalidad de subsanar dicha irregularidad.

Al no recibir nueva comunicación municipal, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Sevilla para que, sin nuevas demoras y si ello no se hubiera producido aún, se requiriera al propietario del local comercial la ejecución de las obras de adaptación que resulten precisas para dar cumplimiento al principio de accesibilidad universal, de manera que las personas con discapacidad puedan acceder al local comercial sin las barreras a las que alude la asociación reclamante y en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía.

No recibimos respuesta a nuestra Resolución, por lo que nos vemos obligados a dar cuenta de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Sevilla en el presente caso, dejando constancia en el presente Informe Anual.

1.9.3 Quejas de oficio, colaboración de las administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.1 Quejas de oficio

- **Queja 18/1731**, dirigida al Ayuntamiento de Torremolinos y al administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), relativa a retrasos en la construcción de un ascensor para acceder a la estación de ferrocarril de La Nogalera, en Torremolinos.



- **Queja 18/7272**, dirigida a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) y a la Dirección General de Personas con Discapacidad, relativa a la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de viviendas existentes a 4 de diciembre de 2010.

1.10. Personas Migrantes

1.10.2 Análisis de las quejas tramitadas

1.10.2.6 Protección social de las personas inmigrantes

...

Un escenario distinto plantea **el acceso al Sistema de la Dependencia**, cuyos requisitos de residencia previa son bastante más exigentes, cinco años, reduciendo así el número de personas no nacionales que pueden ver reconocida su situación de dependencia en el grado oportuno, es decir, ser valoradas y acceder a la asignación de una prestación del catálogo. (queja 18/1879)

Esta situación fue la que nos trasladó una señora francesa, residente en Málaga, que se había visto en la necesidad de trasladar con ella a su madre, debido a que su avanzada edad y su deterioro de salud, le impedían seguir viviendo sola en su país de origen. Un caso en el que, faltando el período de residencia de cinco años anteriormente aludido, no puede prosperar su pretensión.

Ello no obstante, **cuando se trata de personas con discapacidad en situación de exclusión social**, o de personas que por resolución judicial han de ser beneficiarias de medidas terapéuticas en módulos de atención ocupacional y residencial, **la nacionalidad del afectado o su tiempo de residencia precedente no impiden el acceso a la plaza en centro residencial o en centro de día** que resulte oportuna.

Precisamente así fue informado y resuelto por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, al reconocer plaza en unidad de estancia diurna para personas con discapacidad intelectual, a la hija mayor de edad de una familia de África del Norte, en cumplimiento del referido programa, cuyo desarrollo fue en su momento encomendado a la Agencia por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales. (queja 18/4093)

...

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.

...

1.11.2.10 Salud mental

La situación del derecho a la protección de la salud en relación con las personas que vienen afectadas por un problema de salud mental constituye un punto de referencia obligado de nuestra anual rendición de cuentas, pues no por conocida la problemática que revela las quejas que recibimos en este apartado, resulta menos preocupante, en tanto que evidencian el [alto índice de sufrimiento que esta enfermedad ocasiona a quienes la padecen y a su entorno familiar y social](#).

Los planteamientos que nos llegan son muy diversos, y ponen de manifiesto muchas veces la impotencia de los familiares ante el deterioro progresivo de los enfermos cuya evolución no pueden modificar, a pesar de la búsqueda desesperada de ayuda, que aunque frecuentemente ofrecida en forma de tratamientos y recursos, no siempre es aceptada por quien está llamado a recibirla, en el libre ejercicio de su voluntad.

El supuesto del [enfermo que no se trata y vive solo o enturbia la convivencia en el ámbito familiar](#) se da con frecuencia, y también reiteradamente se pide su acceso a un recurso en el que pueda ser tratado adecuadamente, que bien se pretende con un alcance y duración que ahora mismo no encuentra reflejo en el marco de los dispositivos existentes, o bien no se proporciona en el momento en que puede incidir favorablemente en su estado.

Las soluciones mágicas no existen, aunque por nuestra parte tratamos de profundizar en el desarrollo de dichos recursos, dado que otras cuestiones se antojan más complicadas (decisiones sobre diagnóstico y tratamiento), y en este orden de cosas decidimos iniciar de oficio la [queja 16/5473 sobre el tratamiento asertivo comunitario](#) en nuestra comunidad autónoma.



Pues bien, la respuesta recibida de la Administración sanitaria se encarga de adelantar con carácter previo que el proceso de implantación es desigual, de manera que hay unidades de gestión clínica que cuentan con equipos de diferente nivel de dedicación, pero también hay otras unidades que desarrollan programas de tratamiento asertivo comunitario aunque no cuenten con equipo específico, sin perjuicio de que determinadas características de este tipo de tratamientos son predicables de la atención que dibuja el proceso asistencial integrado de trastorno mental grave, atribuible en principio a los dispositivos sanitarios clásicos dentro de la ordenación de los recursos de salud mental.

El análisis de la información suministrada junto a las prescripciones del III Plan Integral de Salud Mental de Andalucía, conocido como PISMA (2016-2020), y el contenido del documento marco para el desarrollo de programas de tratamiento asertivo comunitario en Andalucía, nos llevó a alcanzar las siguientes conclusiones:

- Que pocas de las experiencias de programas asertivos comunitarios contemplados en el informe de la Administración pueden considerarse Tratamiento Asertivo Comunitario en sentido estricto.
- Que en muchas Unidades de Gestión Clínica de salud mental se refiere la práctica de actividades comunitarias que se asimilan a las del Tratamiento Asertivo Comunitario, pero por las razones antes reflejadas no puede estimarse que su existencia implique la de tal tratamiento propiamente dicho, sino que debe entenderse como cumplimiento de las medidas que se plantean en el marco del proceso asistencial integrado de Trastorno Mental Grave y que pueden concretarse en su plan individualizado de tratamiento para un paciente concreto.
- Equiparar dichas experiencias con los programas TAC que venimos comentando, equivale a diluir el concepto de estos últimos, y poner en cuestión su necesidad.
- Además, por mucho que se diga que el plan individualizado de tratamiento de Trastorno Mental Grave contemple acciones similares para la atención de pacientes en situaciones especiales, lo cierto es que a la hora de explicar las que se vienen llevando a cabo en aquellas localizaciones que no cuentan con equipos diferenciados, las mismas vienen a identificarse prácticamente con la realización de visitas domiciliarias.
- Que aun cuando la consecución de los objetivos señalados en el III Plan Integral de Salud Mental de Andalucía (PISMA) haya que entenderlos referidos al final del período de vigencia de aquel (2020), lo cierto es que la dotación de todas las Unidades de Gestión Clínica de salud mental con programas basados en el modelo de tratamiento asertivo comunitario aún se presenta como un objetivo lejano.
- Las modalidades de funcionamiento también son muy dispares, y lejos de representar ajustes a las circunstancias concretas del ámbito en el que se desarrollan los programas, nos gana la impresión de que vienen fuertemente condicionadas por los recursos, de manera que la disponibilidad de estos últimos es lo que marca el modelo de asistencia y no al revés.
- Se registra una patente falta de iniciativa en determinadas áreas geográficas en pro de esta modalidad asistencial, que no puede dejar de generar una gran preocupación en términos de equidad.

A la vista de lo anterior llegamos a formular a la Coordinación autonómica de salud mental un conjunto de sugerencias, cuya aceptación aún estamos pendientes de evaluar:

- 1.- Que previa recopilación de la información necesaria sobre los programas de tratamiento asertivo comunitario que se están desarrollando en la actualidad en nuestro sistema sanitario público, se lleve a cabo una evaluación de su funcionamiento a fin de determinar los que constituyen las mejores prácticas, con el objeto de que sirvan de referencia para el perfeccionamiento de los otros, así como para su implementación en aquellas áreas donde se carece de ellos.
- 2.- Que se adopte una actitud proactiva en torno a la implantación del Tratamiento Asertivo Comunitario, para que la misma no dependa en exclusiva de la voluntad de las Unidades de Gestión Clínica de salud mental, y se agilice el camino para la consecución del objetivo de contar en todas ellas con dichos programas, tal y como se recoge en el III PISMA.



- 3.- Que, aun respetando la adaptación a las necesidades que marcan las circunstancias concretas de cada Unidades de Gestión Clínica, se promueva el ajuste de los programas de Tratamiento Asertivo Comunitario a las directrices que recoge el documento marco para el desarrollo de programas de tratamiento asertivo comunitario en Andalucía, de forma que adquieran un mínimo de homogeneidad, y siguiendo aquellas se aliente la constitución de equipos diferenciados con profesionales dedicados a tiempo completo.
- 4.- Que se adopten soluciones de urgencia en todas las Unidades de Gestión Clínica que no cuentan con esta modalidad asistencial en su cartera de servicios, para evitar perjuicios añadidos por falta de equidad en el acceso al tratamiento de un colectivo de pacientes ya de por sí vulnerable y desprotegido.

Inciendo también en el ámbito de los recursos, aunque en este caso se trata de los del programa residencial de la fundación pública andaluza para la integración social de personas con problemas de salud mental, Faisem, hemos continuado la tramitación de la queja 17/4113, motivada en la [retirada progresiva de plazas del programa de apoyo domiciliario](#), en detrimento de la atención de muchos afectados por trastorno mental grave.

Promovida por un trabajador de dicho programa, se apunta la falta de acceso al mismo de pacientes que reúnen criterios para ello y que podrían beneficiarse de sus prestaciones, pues lo que se persigue es el incremento de la autonomía de personas que viven en sus propios domicilios, ofertándoles apoyo y supervisión, favoreciendo que puedan permanecer en los mismos.

Durante el año pasado recibimos los informes que habíamos solicitado tanto a Faisem como a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, y ahora estamos a la espera de que el interesado alegue lo que estime conveniente conforme a los mismos, fundamentalmente en lo que se refiere a las ventajas comparativas que pudieran existir entre el programa domiciliario de Faisem y la ayuda a domicilio del sistema de dependencia, como paso previo para adoptar una resolución definitiva sobre este asunto.

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 ampliando 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.

...



1.12.2.1.2 Suministro domiciliario de agua

...

Merecen ser mencionadas también las quejas remitidas por **personas con algún tipo de discapacidad** que planteaban la especial situación de vulnerabilidad en que quedan cuando se produce el corte de agua. Tal es el caso de la queja 18/5207 en la que una persona con una incapacidad absoluta y un grado II de dependencia denunciaba el corte del suministro de agua sin una notificación previa y fehaciente por parte de la empresa suministradora.

La misma circunstancia concurre en la queja 18/6306, siendo en este supuesto la persona afectada una señora con un grado de discapacidad del 66%. El **corte de suministro de agua** se produjo igualmente sin preaviso y dejó en una situación muy precaria y comprometida a la promotora de la queja.

La reiteración de este tipo de circunstancias nos lleva a plantearnos la conveniencia de **proponer la inclusión en el futuro Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano de una norma que prohíba los cortes de suministro cuando afecten a personas en situación de especial vulnerabilidad** al modo que hace la normativa eléctrica o que permita, cuando menos, someterlos a unos plazos mas prolongados desde el aviso de corte que posibilite poner en marcha medidas necesarias para paliar las consecuencias de dicho corte. A tal fin, podría resultar oportuno elaborar un protocolo especial de actuación similar al establecido para el suministro eléctrico que posibilite la intervención de los Servicios Sociales, tanto para acreditar las situaciones de vulnerabilidad, como para adoptar medidas que eviten que se haga efectivo el corte de suministro.

...

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 mas 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.

Plantamos 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.

1.15 Vivienda

1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1 Necesidad de vivienda

...

- En lo que respecta a la **necesidad de vivienda de personas pertenecientes a colectivos considerados objeto de especial protección**, citamos la **queja 16/1348**, en la que la persona promotora, residente en Rota (Cádiz) y con una discapacidad del 35%, nos relataba la **dificultad que estaba teniendo para acceder a una vivienda por el cupo de reserva de viviendas para personas con discapacidad** en su localidad, a pesar de estar inscrito en el registro municipal de demandantes de vivienda protegida desde el año 2013.



Por parte del Ayuntamiento de Rota se nos confirmaba que desde dicho año no se había realizado ninguna promoción de nuevas viviendas o de viviendas de segunda ocupación que perteneciesen al cupo de reserva de personas con discapacidad. Asimismo, se indicaba que no había previsiones de que pudiera existir próximamente en el municipio de Rota alguna vivienda protegida disponible en régimen de alquiler para personas con discapacidad, indicándose por otra parte que el interesado tenía una discapacidad pero no presentaba movilidad reducida.

A este respecto recordamos al ayuntamiento que tanto la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad como el artículo 49 de la Constitución española y el artículo 24 del Estatuto de Autonomía para Andalucía se refieren a la necesaria acción pública que debe desarrollarse para facilitar a las personas con discapacidad el disfrute por éstas de sus derechos, prestaciones y servicios.

En este sentido, la discriminación o acción positiva que supone considerar a las personas con discapacidad como un grupo de acceso diferenciado tiene amparo en la doctrina constitucional, pues el Tribunal Constitucional ha declarado que el principio de igualdad impone a quienes aplican el ordenamiento jurídico la obligación de dispensar igual trato a quienes se encuentren en situaciones jurídicas equiparables, permitiendo, no obstante, un trato desigual cuando, conforme a la finalidad de la norma cuestionada, se ofrezca una justificación objetiva y razonable (stc 39/2002, 27/1991, 128/1983, 75/1983, entre otras).

Por lo expuesto, dirigimos al Ayuntamiento de Rota una Resolución a fin de que se analizase y valorase la situación de necesidad de vivienda protegida de las personas con discapacidad que residen en el municipio de Rota y se adoptasen las medidas 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.

Respondiendo a nuestra Sugerencia, desde el ayuntamiento se nos trasladó su aceptación, indicándonos lo siguiente:

- Que la normativa del registro municipal de demandantes ya contemplaba medidas destinadas a favorecer a grupos de necesidades especiales, como son las personas con discapacidad.
- Que las viviendas que van destinadas a personas con discapacidad son para aquéllas que poseen movilidad reducida.
- Que las promociones de vivienda pública existentes actualmente disponen de un listado de suplentes desde que se adjudicaron las viviendas.

Llamaba la atención de esta Institución la alusión a las “listas de reserva” y a su prioridad frente a la adjudicación a través del aludido registro público municipal de demandantes de vivienda protegida, por lo que solicitamos al Ayuntamiento de Rota nueva información sobre la naturaleza jurídica de las mentadas listas de reserva.

En su informe, el ayuntamiento reconocía que, al tratarse de promociones de hacía muchos años, en algunos casos se desconocían las bases y procedimientos seguidos para conformar las referidas listas, así como la legalidad de su supresión. Lo cierto es que la adjudicación siguiendo listas de esperas constituidas hacía muchos años daba lugar a que se adjudicasen viviendas sin analizar la situación socio-económica actual de las familias, pero por otra parte consideraban que se podría haber generado cierta expectativa de derechos a las familias afectadas.

Ante la duda, solicitaron información a la Delegación Territorial de Cádiz de la Consejería de Fomento y Vivienda, la cual les había indicado que las adjudicaciones de las viviendas protegidas deben realizarse por el registro de demandantes de viviendas y por los procedimientos de adjudicación determinados en la ordenanza municipal sobre esta materia, como efectuaron desde entonces.

Por lo que respecta a la necesidad de vivienda del interesado, tras multitud de gestiones tanto con el ayuntamiento como con AVRA, finalmente a finales de 2018 se le adjudicó una vivienda, por lo que procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.



1.15.2.2 Desahucios de viviendas

1.15.2.2.1 Desahucios por ocupación de viviendas públicas sin título legal

...

Como ejemplo de coordinación de la administración pública titular de las viviendas ocupadas con los servicios sociales en el desalojo de una familia, podemos citar la **queja 17/5319**.

Se trataba de una familia con **tres hijos de 17, 16 y 5 años**, el mediano con una discapacidad del 34 %, cuyos ingresos económicos se limitaban a los 430 euros que percibían de subsidio por desempleo. En 2015 tuvieron que abandonar su vivienda ante la imposibilidad de seguir pagando la hipoteca y finalmente **acabaron ocupando una vivienda municipal** en Archidona (Málaga), de la cual ya estaba previsto el lanzamiento.

Ante la situación descrita solicitamos informe al ayuntamiento de la citada localidad. En primer lugar, se indicaba que la vivienda que sin título legal ocupaba la familia desde el año 2015 estaba destinada al uso de guardería infantil y no de vivienda social, por lo que el expediente iniciado por el ayuntamiento con la finalidad de recuperar el bien inmueble ocupado resultaba de todo punto ajustado a derecho.

En cuanto al problema habitacional de la familia, pudimos observar que por parte de los servicios sociales se había activado el protocolo para los casos de exclusión social y emergencia habitacional, tratando de proporcionarles los recursos sociales y económicos que habían ido necesitando para atender las necesidades básicas. No obstante, no existía ningún recurso habitacional que se les pudiera ofrecer para cuando tuvieran que abandonar el inmueble.

En atención a todo lo expuesto, trasladamos al ayuntamiento que debía producirse una coordinación con los servicios sociales para que, llegado el momento del desalojo, pudiera ofrecerse a la familia una alternativa habitacional digna, garantizándose de esta forma el bienestar de los menores afectados. En su respuesta, el ayuntamiento indicó que se había acordado llevar a cabo la referida coordinación, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

1.15.2.6 Permutas de vivienda por razones de conflictividad social, discapacidad y/o problemas de salud

En 2018 se han seguido recibiendo quejas de personas adjudicatarias legales residentes en barriadas de viviendas de promoción pública, ya sean de titularidad autonómica o municipal, que acuden a nosotros solicitando **ayuda para poder cambiar o permutar la vivienda** en la que residen, **debido a problemas de convivencia vecinal** causados por peleas o reyertas con el vecindario, bien por estar implicadas y sentirse amenazadas, bien manifestando su deseo de poder cambiar de lugar de residencia por no considerar adecuado el ambiente para la crianza de sus hijos.

Asimismo, otras solicitudes atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de una vivienda adaptada a alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario, normalmente por la existencia de **barreras arquitectónicas** en el inmueble, por lo que las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas.

A fin de solventar estas cuestiones, tanto la Consejería de Fomento y Vivienda como el Ayuntamiento de Sevilla, a través de su empresa municipal de la vivienda (Emvisesa), han puesto en marcha **bolsas de viviendas para permutas** en sus respectivos parques públicos residenciales y protocolos para gestionar las mismas.

No obstante, ambos organismos han previsto como requisitos para autorizar las permutas, que los solicitantes estén al corriente de los recibos de alquiler y las cuotas de comunidad, siendo a menudo este el obstáculo que impide poder llevar a cabo los cambios de vivienda solicitados, además de otros impedimentos de índole jurídica, como no ser la persona solicitante la adjudicataria legal. Por esta razón, en muchas de estas quejas no se observa irregularidad alguna en la actuación de la Administración.

...



3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.4 En materia de educación

...

La **falta de monitores en los centros de educación especial** ha sido uno de los temas que nos ha llegado a la oficina de información. **En nuestra visita a Loja**, los padres de una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) nos denunciaban la falta de profesor de Pedagogía Terapéutica en el centro escolar. Al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos. Se han dirigido a dirección e inspección y han tenido una cita con el Consejero sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación que están viviendo sus hijos. El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, una de ellas a tiempo parcial. Han presentado escrito a la Delegación y solicitan nuestra intervención.

...

3.4.6 Dependencia y Mayores

...

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.*

...

3.4.7 Salud

...

Con respecto a las **prestaciones farmacéuticas** son constantes las consultas y quejas sobre **la problemática del pago de medicamentos para las personas en situación de discapacidad o en desempleo**. Son muchas las personas que no entienden como es posible que tengan que abonar el 40% de las prescripciones farmacéuticas cuando no tienen ningún tipo de ingreso ya que se encuentran en paro o las personas con discapacidad y que tienen un gasto importante en medicinas. También nos han hecho llegar la discriminación que a su juicio se da entre los pensionistas de clases pasivas, que tienen que abonar el 30% del gasto de sus medicinas y los pensionistas de seguridad social que abonar el 10% con un tope en función de su renta.

...



3.4.9 Seguridad Social

...

Nos encontramos a menudo **variaciones del grado de discapacidad** de personas valoradas con más de un 65% desde hace muchos años y que son llamadas a revisión y sin que se les realice un buen diagnóstico, ven rebajado el grado de discapacidad, y como consecuencia pierden el derecho a la pensión de invalidez no contributiva que venían percibiendo.

...



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

02. A Debate

Grado de discapacidad

La discapacidad necesita un procedimiento.

El Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, regula el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Dicha normativa estatal atribuye a las Comunidades Autónomas a las que se hubieran transferido las funciones en materia de calificación de grado de discapacidad, la competencia para el reconocimiento del mismo, especificando que dicha competencia, así como la gestión de los expedientes de valoración y reconocimiento de grado, se ejercerán con arreglo a los principios generales y disposiciones de común aplicación contenidos en la ley reguladora del procedimiento administrativo común, con las especialidades establecidas en el propio Real Decreto y sus normas de desarrollo (artículo 6).

Mucho ha llovido desde que se aprobara la mentada norma, cuyo texto ha visto sucederse varias leyes de procedimiento administrativo, hasta llegar a la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Esta circunstancia, unida a la competencia autonómica en esta materia y a las necesidades organizativas y funcionales reveladas por los Centros de Valoración de la discapacidad en nuestra Comunidad, hacen **necesaria y conveniente una norma específica con rango de Decreto, que regule y desarrolle el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en Andalucía**, de forma que se ajuste a la Ley y resulte más garantista de los derechos de las personas con discapacidad, mejorando el funcionamiento de los Centros de Valoración y minorando sus disfunciones y retrasos.

En este sentido, es habitual que en esta Defensoría tratemos las peticiones de personas que han solicitado el reconocimiento de su discapacidad o la revisión de la misma, sin que el expediente obtenga respuesta en el plazo establecido, así como que la Administración proporcione como parámetros de normalidad, tiempos de respuesta que exceden del preceptivo. En otras ocasiones, son otras incidencias de índole organizativa y estructural (gestión de citas o déficits de personal), las que motivan la protesta de la ciudadanía.

El planteamiento normativo autonómico planteado por nuestra parte, quedó supeditado a la previa aprobación de la Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que cristalizó en la Ley 4/2017, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

La Ley 4/2017 entró en vigor el 24 de octubre de dicho año y, aunque hemos de decir que el proyecto de Decreto destinado a regular la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad en Andalucía y el procedimiento para la valoración del grado de discapacidad en la comunidad autónoma, se incluyó en el Plan Anual Normativo de 2018 (Acuerdo de 27 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo para el 2018, publicado en el **BOJA número 65 de 5 de abril de 2018**), hasta la fecha este Decreto no ha visto la luz, por lo que sigue sin cumplimentarse el desarrollo del artículo 36.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Igualdad de género

La atención a las mujeres y menores víctimas de violencia de género

La violencia de género es uno de los ataques más flagrantes a los derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida y la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución y, en definitiva, constituye una violación grave de los derechos humanos de las mujeres y un obstáculo fundamental para la realización de la igualdad entre mujeres y hombres. Asimismo, los poderes públicos tienen la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución.

Reconociendo esta realidad y en cumplimiento de la obligación de garantizar los derechos constitucionales de quienes, directa o indirectamente, sufren las consecuencias de este tipo de violencia, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de medidas de protección integral contra la violencia de género, pretende «proporcionar una respuesta global a la violencia que se ejerce sobre las mujeres» que, en la actualidad, se ha hecho extensiva a las personas menores a su cargo.

En efecto, esta ley constituye el marco normativo regulador en nuestro país, de las actuaciones de los poderes públicos en materia de violencia de género y desde su aprobación, se han dado pasos muy importantes en su desarrollo y cumplimiento, como ha sido la aprobación de planes de acción e instrumentos de coordinación y seguimiento.

No obstante el tiempo transcurrido desde su aprobación, las novedades normativas producidas tanto en el marco europeo como a nivel nacional, y que pese a estos avances legales en la lucha contra la violencia de género, las mujeres siguen siendo controladas, amenazadas, agredidas y asesinadas, por lo que se ha planteado la necesidad de la modificación, actualización y adaptación del texto vigente, así como nuevos desarrollos normativos.

En relación a la normativa internacional, en especial, cabe citar el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, conocido como Convenio de Estambul, de 11 de mayo de 2011, ratificado por España, y que constituye el primer instrumento europeo de carácter vinculante en materia de violencia contra la mujer y violencia doméstica y el tratado internacional de mayor alcance para hacer frente a esta grave violación de los derechos humanos.

Igualmente, hay que destacar la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, en la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que ha sido incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

En cuanto a la normativa nacional, han sido especialmente relevantes la modificación de la Ley Orgánica 1/2004, por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que extiende a las hijas e hijos de mujeres víctimas la consideración de víctimas de violencia de género, y les otorga la misma protección que a sus madres.

Asimismo, el 28 de septiembre de 2017, se aprobó por el Pleno del Congreso de los Diputados el Pacto de Estado en materia de Violencia de Género, que propone y promueve una serie de actuaciones, agrupadas según el tipo de políticas públicas y que se han concretado en 214 medidas.

Pues bien, las Defensorías de los derechos fundamentales y libertades públicas de España, llevaron a cabo la elaboración de informes a fin de valorar las medidas de protección integral contra la violencia de género previstas



en la Ley Orgánica, por cuanto que en este indeseable fenómeno, más allá de su represión penal, en la lucha para su total erradicación, **es crucial la intervención de la Administración a favor de la autonomía e independencia social de la víctima.**

Los informes elaborados por las Defensorías han concluido con una **Declaración conjunta** en el marco de la XXXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que bajo el título “Atención a las mujeres y a menores víctimas de violencia de género”, se celebraron en octubre de 2018.

El documento, consensado entre las distintas defensorías, recoge casi una treintena de recomendaciones encaminadas a mejorar la respuesta que reciben las víctimas de violencia de género y a proponer medidas efectivas para acabar con esta lacra social. El mismo será remitido a todas las administraciones nacionales y autonómicas con competencias en la materia.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Discapacidad y Universidad

La complicada reserva de cupo en favor de las personas con discapacidad para el acceso a la actividad docente universitaria

Coincidiendo con la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el 3 de diciembre, el Defensor del Pueblo Andaluz promovió la celebración de una Jornada sobre “*Como pasar del derecho a los hechos para la inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas*”.

La Jornada tenía por objeto debatir estas cuestiones que motivaron la apertura de una actuación de oficio por parte de esta Institución ante el evidente incumplimiento de las Universidades públicas andaluzas de la reserva legal de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional del personal docente e investigador.

Pocos sectores de población, como el de las personas con discapacidad, cuentan con un mayor reconocimiento a nivel legal de la situación de desigualdad de la que parten y de la necesidad de adopción de medidas de acción positiva que aseguren la igualdad material de este colectivo, a que compromete la Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

El propio Estatuto Básico del Empleado Público, norma básica en la materia, y las leyes garantizadoras de los derechos de las personas con discapacidad en el ámbito estatal (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) y autonómico (Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y atención a las personas con discapacidad en Andalucía) son buena muestra del nivel de reconocimiento de igualdad formal que se ha alcanzado en este ámbito.

Sin embargo, en muchas de las quejas analizadas y, en concreto, en relación con la reserva legal de plazas para el acceso de las personas con discapacidad a la condición de personal docente e investigador universitario, nos seguimos encontrando con que no se ponen en práctica esas medidas de acción positiva: o bien directamente no se aplican aduciendo artificiosas complejidades jurídicas, o bien se excluyen por una inadecuada aplicación del principio de igualdad que rige en esta materia.

La queja de oficio concluyó recomendando a los Rectorados de las Universidades andaluzas que adoptaran medidas para asegurar el cumplimiento del porcentaje mínimo que establezca la normativa vigente en favor de las personas con discapacidad en las ofertas de empleo público para acceder a la condición de personal docente e investigador. También nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para que instara a los Ministerios de Hacienda y Educación a que las plazas correspondientes al cupo de reserva no se computaran para cubrir la tasa de reposición a fin de propiciar el cumplimiento de esta medida.

Y es que, para garantizar el derecho de las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en el ámbito de la docencia e investigación universitaria, no es suficiente con la igualdad formal reconocida en los textos legales, siendo necesaria la adopción de medidas que aseguren la igualdad material compensando las situaciones de desigualdad y discriminación originadas por las barreras actitudinales y del entorno que siguen existiendo.

Para ello, en el ámbito del acceso al empleo público, la cuota de reserva para este colectivo constituye la principal y más eficaz medida de acción positiva de los derechos y atención a las personas con discapacidad en Andalucía.



Las Universidades andaluzas, en el año 2018, contestaron valorando positivamente la Resolución formulada por esta Institución y aceptándola. Asimismo, los Ministerios a los que nos dirigimos, a través del Defensor del Pueblo, contestaron mostrando su coincidencia con los criterios de nuestra Resolución, si bien el Ministerio de Hacienda consideró que nuestra sugerencia no podía llevarse a la práctica por cuestiones de legalidad presupuestaria.

Como colofón de la jornada se acordaron unas **conclusiones** que refuerzan las recomendaciones realizadas por la Institución en esta materia y que confiamos se lleven a la práctica por parte de las Universidades andaluzas.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Transporte Interurbano

Un plan de accesibilidad en el transporte interurbano

La problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos determinó la tramitación de oficio de la **queja 16/0598**, en el que hemos impulsando ante la Administración autonómica y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP) medidas para la solución del **problema de la accesibilidad de las personas con discapacidad en los transportes públicos urbanos e interurbanos**.

Tras el análisis de los informes remitidos tanto por las administraciones como por las asociaciones representativas de las personas con discapacidad, hemos formulando una recomendación para que se adopten las medidas oportunas a fin de **que se apruebe un plan de accesibilidad en el transporte interurbano**, en el que se establezcan, con claridad, los objetivos a abordar respecto de los autobuses, marquesinas, estaciones de autobuses y sus entornos.

Este plan, creemos, que debe ser tramitado previa audiencia al movimiento asociativo que defiende el derecho de las personas con discapacidad y debería contener una programación debidamente presupuestada y calendarizada que permita llevar a cabo su seguimiento y evaluación.

En la respuesta obtenida de la administración autonómica se nos manifiesta que se va a actuar en el sentido recomendado por esta Institución; también se nos adelantan las líneas de trabajo que van a configurar la elaboración de un programa de accesibilidad en tal sentido. Estas cuatro líneas de trabajo van desde la accesibilidad en las infraestructuras del transporte, hasta la inspección del cumplimiento de la accesibilidad, la elaboración de normativa específica del transporte con criterios de accesibilidad (se nos adelanta el borrador del capítulo destinado a las personas con movilidad reducida en el proyecto de Decreto que regula los derechos de las personas usuarias de los servicios de transporte por carretera titularidad de la Junta de Andalucía) y, por último, la accesibilidad en los servicios de transporte regular de viajeros por carretera de uso general.

Por último se nos expone el objetivo de que, en unos años, cuando se produzca la renovación de todos los contratos, el 100% de la flota de vehículos se encuentre adaptado, desde el actual 42,3%.

Entendemos que la Administración ha aceptado plenamente nuestra Resolución y que, en caso de concretarse en todos sus aspectos, supondrá una notable mejora en la utilización y accesibilidad a los medios de transporte público por parte de las personas con discapacidad, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

03. Nuestras Propuestas

Salud Mental

La salud mental y los recursos sanitarios y sociales para su protección

El derecho a la protección de la salud, en su vertiente específica de cuidado de la salud mental, ha venido siendo uno de los principales puntos de mira de esta Institución desde hace años. No en vano, la situación de las personas que están afectadas por problemas de salud mental fue analizada en un Informe Especial elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2013.

Igualmente, desde que entrara en vigor la Ley de Dependencia, son frecuentes las intervenciones que realizamos, con el objetivo de contribuir a que las personas que sufren algún problema de salud mental y tengan reconocida dicha situación, puedan encontrar entre sus recursos, la respuesta a sus específicas limitaciones vitales.

Conocemos en nuestro cometido diario las diversas aristas y enfoques de una necesidad ciertamente compleja, por cuanto, de un lado, asistimos al sufrimiento que nos traslada el entorno familiar y social de la persona afectada por el problema de salud mental, en su demanda de algún tratamiento o recurso que, a la postre, ofrezca una solución medianamente aceptable para aquélla. De otro, compartimos las reivindicaciones sobre el derecho al respeto de su libre elección y autonomía, que las propias personas que ven afectada esta parcela de su salud, reclaman para sí mismas, como seres con voluntad y decisión propias. Y, en cualquier caso, acabamos constatando las dificultades, cualitativas y/o cuantitativas, que los recursos y tratamientos existentes, sanitarios y sociales, pueden ofrecer para satisfacer las necesidades que la protección de este tipo de salud precisa.

Precisamente, en relación con los recursos y tratamientos sanitarios disponibles, esta Defensoría estimó oportuno realizar actuaciones que nos permitieran profundizar en el que se conoce como tratamiento asertivo comunitario, que se incluyó entre las estrategias prioritarias de actuación del Plan Integral de Salud Mental de Andalucía (II PISMA y actualmente en el III).

En esta decisión pesaron las conclusiones alcanzadas previamente a través del Informe especial elaborado por esta Institución, a que anteriormente aludimos, que apuntaban al carácter esporádico de experiencias de este tipo y a su falta de implantación estructural, considerando por nuestra parte, en su inicio, que podrían revestir eficacia como procedimiento de actuación para la atención sanitaria de un perfil específico de personas usuarias: los pacientes cuyas necesidades especiales pueden ser sólo parcialmente atendidas por los servicios de salud mental al uso.

Al propio tiempo nos movió a interesarnos, el hecho de que en el trabajo diario eran aisladas las ocasiones en que conociáramos que alguna persona se beneficiara de este tipo de programas, o que hubiera sido propuesta para ello en el marco de su plan individual de tratamiento.

El análisis de la información suministrada nos llevó a formular a la Coordinación autonómica de salud mental un conjunto de sugerencias, que se concretaron en las siguientes:

1. Que previa recopilación de la información necesaria sobre los programas de tratamiento asertivo comunitario que se están desarrollando en la actualidad en nuestro sistema sanitario público, se lleve a cabo una evaluación de su funcionamiento
2. Que se adopte una actitud proactiva en torno a la implantación del Tratamiento Asertivo Comunitario, para que la misma no dependa en exclusiva de la voluntad de las Unidades de Gestión Clínica de salud mental, y se agilice el camino para la consecución del objetivo de contar en todas ellas con dichos programas, tal y como se recoge en el III PISMA.



3. Que, aun respetando la adaptación a las necesidades que marcan las circunstancias concretas de cada Unidades de Gestión Clínica, se promueva el ajuste de los programas de Tratamiento Asertivo Comunitario a las directrices que recoge el documento marco para el desarrollo de programas de tratamiento asertivo comunitario en Andalucía, de forma que adquieran un mínimo de homogeneidad, y siguiendo aquellas se aliente la constitución de equipos diferenciados con profesionales dedicados a tiempo completo.
4. Que se adopten soluciones de urgencia en todas las Unidades de Gestión Clínica que no cuentan con esta modalidad asistencial en su cartera de servicios, para evitar perjuicios añadidos por falta de equidad en el acceso al tratamiento de un colectivo de pacientes ya de por sí vulnerable y desprotegido.

En el segundo sentido que hemos apuntado al comienzo, el de los recursos sociales y, más particularmente, los que puede ofrecer el Sistema de la Dependencia, de un modo indirecto o no exclusivo, las personas con problemas de salud mental han sustentado el fondo de actuaciones desplegadas en torno a los dependientes con perfiles específicos en general.

Nos referimos a aquéllas intervenciones a través de las cuales hemos propugnado la suficiencia de plazas y de Centros residenciales destinados a este colectivo particular de la población, y a la necesidad del desarrollo normativo autónomo de la prestación económica de asistencia personal, con el fin de superar las barreras económicas que hasta la fecha han limitado el atractivo de su prescripción.

En lo que se refiere a las plazas residenciales en Centros específicos, hemos venido sosteniendo el derecho de las personas con problemas de salud mental a una adecuada calidad de vida, traducido, en este caso, en su derecho a acceder a un recurso residencial adecuado a su perfil y que, en la medida de lo posible, preserve su arraigo familiar y social.

Por su parte, la alternativa constituida por la prestación económica de asistencia personal, que en la práctica se traduce en la percepción de una cuantía que contribuya a la contratación de un asistente, que realizará o colaborará con la persona dependiente en las tareas de su vida cotidiana, nos parece muy interesante, como instrumento para promover y potenciar que determinadas personas con problemas de salud mental, desarrollen una vida más autónoma y más segura, y, al propio tiempo, alejada del aislamiento social y, con ello, del sufrimiento personal y familiar.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

04. Atender las Quejas

Accesibilidad universal

“Los ajustes razonables” para garantizar la accesibilidad universal

La **queja 17/6643**, la iniciamos de oficio tras el encuentro mantenido con la presidencia de una federación de asociaciones de personas con discapacidad, que nos trasladó su preocupación por cuanto en la nueva Ley de Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (Ley 4/2017, de 25 de septiembre) se contempla en diversos preceptos el concepto jurídico indeterminado “ajustes razonables” lo que, a su juicio, plantea diversos problemas de interpretación.

La lectura en sentido contrario de esta exigencia permite eludir el cumplimiento de las normas de accesibilidad cuando las obras a realizar no son susceptibles de tales ajustes razonables.

En la práctica, consideran que la aplicación de estos conceptos genera una gran dificultad a la hora de aplicar las medidas sancionadoras que recoge la ley, toda vez que las administraciones públicas y los particulares, ante posibles acusaciones de **incumplimientos de la normativa de accesibilidad**, podrán acogerse al citado concepto de ajustes razonables, generando en la práctica una excusa ante tales incumplimientos frente a las reclamaciones que se presenten.

Añadían que esta preocupación la expusieron en la mesa de accesibilidad con motivo de la propuesta de redacción de la nueva ley sin que se aportaran soluciones. Se planteaba que la ley reseña una serie de supuestos, que en ningún caso hay que contemplar como «*numerus clausus*», en los que si, para garantizar la accesibilidad en estos ámbitos, es preciso realizar una intervención singular, esta se lleve a cabo siempre que no sea desproporcionada para el fin a alcanzar. Es decir, siempre que se puedan realizar ajustes razonables, la intervención se deberá llevar a cabo, de lo contrario se incurriría en una infracción por discriminación de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad.

Se trata, sin realizar una actuación desproporcionada o indebida, de facilitar la accesibilidad, en condiciones de igualdad, a **todos los derechos para toda la ciudadanía**. Si al adaptar la realidad heredada surge un obstáculo, la opción no es no ejecutar la obra, o no ofertar el bien o servicio, sino estudiar la situación y si se resuelve con un ajuste razonable, actuar de acuerdo con el principio de accesibilidad.

Sin embargo, en la práctica, identificar cuándo un problema de accesibilidad se puede afrontar, o no, con un ajuste razonable originará no pocas dudas de interpretación. La diversidad de administraciones que, con su personal técnico, tienen que evaluar la procedencia de estos ajustes, es enorme y se pueden dar infinidad de situaciones muy complicadas, difíciles de resolver o con soluciones contradictorias según la administración o el técnico que la integra.

A la vista de tales hechos, formulamos **Sugerencia** para que se valore, la oportunidad de aprobar una norma, o una instrucción técnica, que facilite que los operadores jurídicos y técnicos puedan identificar con facilidad cuándo nos encontramos ante un supuesto susceptible de ser abordado con “*ajuste razonable*” y cuándo no.

La Dirección General de Personas con Discapacidad se reiteró en que no ve acertada la pretensión que contiene nuestra Sugerencia por estimar que cada situación de hecho requiere una valoración específica de acuerdo con los condicionamientos que establece la normativa tales como los costes de la medida, los posibles efectos discriminatorios ante su no adopción, posibilidad de obtener financiación oficial u otro tipo de ayuda, etcétera.

A su juicio, ello no obstaría a que determinados ajustes razonables puedan concretarse en una norma o instrucción por afectar a una pluralidad de personas y supuestos, pero no a través de un estudio apriorístico de ajustes tal y como se propone. Se estimaba que serán las demandas y casos concretos que se evidencien en la práctica los que pongan de manifiesto la necesidad o no de la concreción.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

05. Mejorar las Normas

Alumnos con discapacidad

Mejorando las normas de acceso del alumnado con discapacidad a la Formación Profesional

La Formación Profesional constituye la enseñanza más demandada por el alumnado con algún tipo de discapacidad: las estadísticas apuntan a que solo están representadas en algo más de un uno por ciento en los estudios universitarios de Grado, y el porcentaje es aún inferior cuando se trata de estudios de Máster y Doctorado.

Sin embargo, no existe una oferta suficientemente amplia y diversa en las enseñanzas formativas para atender a la totalidad de estos alumnos. Ello conlleva a que sea necesario establecerse un procedimiento para determinar quién tiene prioridad en el acceso a las plazas escolares en caso de que la demanda supere la oferta.

La Orden de 1 de junio de 2016, modificada por la Orden de 1 de junio de 2017, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior y formación profesional inicial, es la norma encargada de establecer el procedimiento para dirimir quien tiene preferencia en el acceso a la plaza. Conforme a esa Orden, las plazas se adjudican a los mejores expedientes académicos. En cambio, para quienes intenten acceder a este tipo de enseñanzas por el cupo reservado a personas con discapacidad o a deportistas de alto nivel, el procedimiento es distinto. Para estos dos colectivos el problema se resuelve mediante un sorteo público.

El sorteo público es una técnica que fue objeto de amplias críticas cuando se comenzó a utilizar en los procesos de escolarización. El fundamento de este rechazo se basaba en que la adjudicación por orden alfabético a partir de una letra al azar implicaba que tenían menos opciones de ser adjudicatario de las plazas escolares quienes tuvieran apellidos situados detrás de los más habituales. Tras varios procesos de mejora con la aplicación de variables matemáticas, ahora es un sistema plenamente aceptado.

Pero el sorteo es un sistema que tiene una finalidad concreta y definida que no es otra que dirimir las situaciones de empate. Es un criterio de desempate ante aspirantes en igualdad de condiciones.

Desde la Institución hemos expresado nuestro rechazo a que el sistema del sorteo público sea utilizado como criterio único para la adjudicación de plazas de Formación Profesional a los alumnos con discapacidad o de alto nivel o rendimiento deportivo, obviando el criterio del expediente académico que es utilizado para el resto del alumnado. Y ello porque tomar en consideración el esfuerzo, su rendimiento y el trabajo realizado en cursos anteriores son los criterios más objetivos que se pueden utilizar a la par que supone un reconocimiento del trabajo del alumno.

Considerando lo expuesto anteriormente, hemos dirigido una sugerencia a la Consejería de Educación para que modifique la Orden de 1 de junio de 2016, de modo que cuando no existan plazas suficientes para el alumnado que pretenda acceder a las plazas reservadas para alumnos afectados por discapacidad o deportistas de alto rendimiento o nivel, se tenga en cuenta el expediente académico de los aspirantes y no se atiende al resultado de un sorteo público.

Esta resolución ha sido aceptada y estamos realizando un seguimiento de su cumplimiento.



REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL

05. Mejorar las Normas

Prestación económica y discapacidad

La prestación económica de asistencia personal: Independencia vital para las personas dependientes

La previsión de regulación aún deberá salvar algunos obstáculos antes de ver la luz y, sobre todo, antes de poder consagrar un contenido que resulte satisfactorio y que responda a las verdaderas necesidades de las personas potencialmente beneficiarias de esta prestación

La conocida como Ley de Dependencia, que regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, contempla entre las prestaciones del Sistema la prestación económica que denomina de asistencia personal.

En cuanto a lo que deba entenderse por “asistencia personal”, la propia Ley la define en el artículo 2.7, como el “servicio prestado por un asistente personal que realiza o colabora en tareas de la vida cotidiana de una persona en situación de dependencia, de cara a fomentar su vida independiente, promoviendo y potenciando su autonomía personal”.

La importancia de promover y potenciar la autonomía personal y de fomentar la independencia de una persona limitada para realizar las actividades básicas de su vida diaria, en mayor o menor grado, tiene su fundamento en los principios inspiradores de la Ley, así como en sus objetivos, entre los que se incluye el de promocionar las condiciones precisas para que los titulares de derechos puedan llevar una vida con el mayor grado de autonomía posible, en su medio habitual y por “todo el tiempo que deseen y sea posible”.

La colaboración del asistente personal en este cometido, se posibilita mediante el reconocimiento a la persona dependiente de una prestación económica, cuyo objetivo es el de contribuir a que ésta pueda contratar los servicios de tal asistencia personal, “durante un número de horas”.

En cualquier caso, el aspecto verdaderamente relevante de esta prestación económica destinada a sufragar en parte los gastos del servicio contratado, es el de su virtualidad para cumplir el objetivo marcado, es decir, hasta dónde alcanza la contribución a la contratación de la asistencia personal que pretende.

Las cuantías vigentes van desde los setecientos euros del grado III o de gran dependencia, hasta los trescientos que supone para los dependientes moderados, grado I, que, sin embargo, deben modularse conforme a la capacidad económica del beneficiario y a otros aspectos que, en definitiva, actúan menguando el importe prefijado.

Sobre este cuestionamiento, hemos de llegar a la conclusión de que el verdadero tropiezo que encuentra la prescripción de la prestación económica de asistencia personal, no es el de la resistencia de la Administración, sino, antes al contrario, la de las personas llamadas a beneficiarse de la misma, que debido a la modestia de su cuantía ven vedada la opción de contar con esta contribución económica pública a la cobertura del coste de un servicio que, de otro modo, elegirían por su gran utilidad, al permitirles vivir con mayor libertad y seguridad.

Esta aspiración ha venido siendo objeto de nuestras actuaciones hasta el año 2018, conscientes de que la prestación económica de asistencia personal ofrece importantes ventajas para las personas en situación de dependencia que pueden desarrollar una vida activa.

En esta Defensoría hemos conocido algún caso de dependientes que para alcanzar esta mayor libertad, han intentado valerse de la persona auxiliar de ayuda a domicilio, como si de un asistente personal se tratara, manifestando su



deseo y aspiración de que alguien les acompañara a hacer alguna gestión burocrática, a dar un paseo en coche o incluso a la playa.

Desde la Dirección General de Personas con Discapacidad y la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, a la que se trasladó esta cuestión con carácter general, se reconoció el atractivo que supondría esta prestación, fundamentalmente para personas discapacitadas en situación de dependencia, la escasez de las reconocidas a nivel nacional hasta la fecha y la necesidad de su implantación, particularmente en nuestra Comunidad Autónoma, una vez aprobada y vigente la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que reconoce el derecho de éstas a la asistencia personal y prevé la garantía de este derecho mediante la regulación de “las condiciones autonómicas de acceso a la prestación de asistencia personal” regulada en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre (artículo 38).

En lo que se refiere a la citada regulación autonómica, es importante recordar que, aunque el Decreto por el que se regula la prestación económica de asistencia personal del Sistema de Atención a la Dependencia, constituye una iniciativa incluida entre las previsiones del Plan Anual Normativo de 2018 (Acuerdo de 27 de marzo de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo para el 2018, publicado en el **BOJA número 65 de 5 de abril de 2018**), lo cierto es que finalmente no alcanzó su consecución en el pasado ejercicio.

La previsión de regulación aún deberá salvar algunos obstáculos antes de ver la luz y, sobre todo, antes de poder consagrar un contenido que resulte satisfactorio y que responda a las verdaderas necesidades de las personas potencialmente beneficiarias de esta prestación.

En el camino estamos, así que caminemos por la senda que nos conduzca finalmente a ello.