

legalmente establecido en el Decreto-Ley, junto a las medidas adoptadas para garantizar la necesaria colaboración y coordinación entre los Servicios Sociales y los Servicios de Empleo, para la elaboración participada del Plan de inclusión sociolaboral.

Expuestas las bases precedentes y, contrastada la información que la Secretaría General de Servicios Sociales tuvo la amabilidad de trasladarnos en su respuesta, con los datos e informes obtenidos a través de la documentación resultante de las numerosas quejas individuales que a lo largo de 2018 se han tramitado en esta Institución, el análisis de los distintos elementos de juicio recabados nos hizo llegar a algunas conclusiones iniciales, destacando las deficiencias que a continuación exponemos: los defectos advertidos en los canales e instrumentos de información, asesoramiento y comunicación entre Administración y ciudadanas y ciudadanos; y la vulneración general del plazo que para la resolución del procedimiento establece el artículo 32 del Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre; además de otras disfunciones advertidas en el aspecto procedimental.

1.3.2.5.1 Defectos de información, asesoramiento y atención a la ciudadanía

El Decreto-ley 3/2017 ha creado la Renta Mínima de Inserción en Andalucía, que ha venido a sustituir al Ingreso Mínimo de Solidaridad, introduciendo importantes novedades que plantean lógicas dudas entre la potencial población destinada a beneficiarse de la misma.

Debido al reforzado papel que en el procedimiento se otorga a los Servicios Sociales comunitarios, como “puerta de entrada de acceso a la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía”, es fundamental que sus servidores cuenten con una formación adecuada, para poder orientar, asesorar e informar correctamente a las personas peticionarias, ejerciendo correctamente su derecho. De otro modo, se propicia la presentación de solicitudes defectuosas o incompletas, o bien por quienes no cumplen con los requisitos legales, restando agilidad al sistema y ralentizando su capacidad de respuesta.

Antes al contrario, la situación ha sido la inversa, es decir, unos Servicios Sociales desbordados por los requisitos desconocidos de una norma compleja y, a pesar de lo informado por la Secretaría General -en cuanto a las actuaciones de formación dirigidas a los Servicios Sociales comunitarios- con una formación deficiente e insuficiente, que en no pocos casos, y a pesar de su buena voluntad, han sido incapaces de prestar a los ciudadanos una correcta información y asesoramiento, que han derivado en la frustración de expectativas y perjudicado derechos.

Nos referimos, a título de ejemplo y sin ánimo de exhaustividad, a todos aquellos casos en que la petición de Renta Mínima fue denegada por la Delegación Territorial, porque el o la solicitante no fueron advertidos en los servicios sociales de que no cumplían el requisito temporal del apartado tercero de la Disposición transitoria primera, es decir, el de no haber transcurrido 12 meses desde la resolución de concesión del Ingreso Mínimo de Solidaridad; a aquellos otros en que no se les asesoró sobre la necesidad de la inscripción y acreditación previa como demandantes de empleo, siendo desestimada la solicitud; o, en fin, a los numerosos supuestos en que las dudas planteadas no pudieron ser disipadas por los trabajadores sociales y condujeron a peticiones necesariamente fallidas, al presentarse sin conocer los límites de recursos exigidos a la unidad familiar, los ingresos computables y los exentos, la compatibilidad entre prestaciones o cualesquiera otros requisitos inexcusables para el buen término de la pretensión.

Recomendamos por ello reforzar e incrementar la formación dirigida a los Servicios Sociales comunitarios y mejorar los instrumentos a su disposición para resolver, incluso de forma inmediata, las posibles dudas planteadas en una solicitud en particular y suplir las deficiencias o lagunas de conocimiento en general.

1.3.2.5.2 Inobservancia del plazo procedimental

El Decreto-ley 3/2017, de 19 de diciembre, dedica su Capítulo IV a la regulación del procedimiento administrativo, estableciendo en el Capítulo V algunas peculiaridades, que son exclusivamente de aplicación cuando la persona solicitante de la RMI se encuentre en situación de urgencia o emergencia social. Establece, por tanto, un procedimiento ordinario y especialidades procedimentales para las situaciones aludidas.

Por lo que atañe al plazo de resolución y notificación de la resolución adoptada en el expediente, el artículo 32.2 lo fija en dos meses, cuyo cómputo tiene como inicio el primer día “del mes siguiente a la fecha de entrada de la solicitud en el órgano competente para resolver” y el artículo 45.2 reduce el plazo general al de cinco días hábiles “desde la entrada del expediente completo” en la Delegación Territorial competente, en atención al carácter prioritario que debe darse a la tramitación de las solicitudes en las situaciones de urgencia o emergencia social.

Con pesar ha venido esta Institución constatando que el plazo general ordinario prevenido por el artículo 32.2 del Decreto-ley 3/2017, en contadas ocasiones se ha respetado desde que entrara en vigor dicha norma, sustentando esta afirmación en la tónica resultante de la práctica totalidad de las quejas recibidas en el año 2018 y de las que, ya iniciado 2019, siguen llegando.

El período de cortesía de obligada concesión ante retos nuevos de la Administración cumplió con creces, sin que en 2018 observáramos signos de mejoras inmediatas, debido a que, a nuestro juicio, para que ello fuera posible, es necesario solventar determinadas carencias estructurales de forma inexcusable, como a continuación reflexionaremos.

La Secretaría General de Servicios Sociales nos trasladaba a este respecto, así como alegaban por su parte las correspondientes Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales en las respuestas evacuadas en el seno de quejas individuales, junto a la complejidad del nuevo procedimiento, las dificultades resultantes de la implantación y desarrollo progresivo, en fases, de los distintos módulos del subsistema destinado a la gestión informática de la RMI, que avanzaba en función de las necesidades de tramitación y conforme a las pertinentes pruebas, corrección de errores e incorporación de mejoras producto de la experiencia; haciendo valer, sin embargo, en el plano de los recursos humanos, el refuerzo de personal operado tras la entrada en vigor de la Renta Mínima en las diferentes Delegaciones Territoriales y en los servicios centrales, hasta un total de ciento cincuenta y seis efectivos, acompañado del oportuno plan de acogida y de formación para la gestión y tramitación de esta prestación.

Respecto a la primera de las cuestiones -la atinente al desarrollo de los sistemas informáticos-, en la repuesta de la Secretaría General se aclaraba que la RMI ha conllevado el diseño y desarrollo de tres sistemas informáticos: dos de ellos por la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y uno por el Servicio Andaluz de Empleo, destinado este último con carácter exclusivo a la elaboración en dicho ámbito de la parte laboral de los planes de inclusión sociolaboral.

Aludiendo únicamente al subsistema informático que aloja el módulo para la gestión y tramitación de los expedientes de RMI en el ámbito de la Junta de Andalucía, incluido en el SISS (Sistema Integrado de Servicios Sociales), y la incidencia que su implantación progresiva y las subsiguientes adaptaciones, correcciones y mejoras del mismo hayan podido tener en la general vulneración del plazo procedimental ordinario, discrepamos de que su paulatino desarrollo haya operado como causa relevante en la cuestión que no ocupa, lastrando el procedimiento administrativo.

Antes al contrario, hemos de concluir que, a nuestro juicio, el verdadero obstáculo a las pretensiones de parte, ha venido constituido por las dificultades mismas de que las solicitudes puedan pasar a formar parte del sistema mediante su grabación informática, es decir, acceder al trámite inicial imprescindible para el estudio de la solicitud y de la documentación aportada, acordando, en consecuencia, los actos de trámite necesarios para impulsar las subsiguientes actuaciones y decisiones del procedimiento administrativo. Y estas dificultades de grabación de solicitudes y de atención de las registradas, que permite dar comienzo al expediente, se deriva de la insuficiencia de personal.

No en vano, para alcanzar una meta, para la consecución de un fin, es imprescindible contar con medios y estos tienen que ser lo más apegados a la realidad posible y, por ello, establecer previsiones partiendo de los antecedentes y de la experiencia previa.

Tomando en consideración esta premisa, la verdadera razón de que una Renta Mínima que ha sido alumbrada como derecho subjetivo por una norma con rango de ley, dotada de mayores garantías y que declara su voluntad de amparar a un mayor número de personas, haya superado las cotas de retraso en la tramitación administrativa de su predecesor, el Ingreso Mínimo de Solidaridad, es el de la dificultad de dar respuesta a un mayor número de ciudadanos en el plazo menor preceptuado por el Decreto-ley 3/2017, con prácticamente los mismos recursos humanos al servicio de la Administración.

Deberían, por tanto, haberse acomodado los medios a las necesidades de la demanda, de tal modo que conociendo el número de personas que ya venían siendo solicitantes y/o beneficiarias del hoy derogado Ingreso Mínimo de Solidaridad y los tiempos medios de respuesta y de demora de aquel, era posible hacer una estimación previa de las necesidades, esencialmente personales, que permitirían tramitar en plazo las hipotéticas solicitudes nuevas, dentro de un procedimiento más complejo, llamado a resolverse en un tiempo bastante breve, con la intervención de diversas Administraciones públicas y la destacada de los Servicios Sociales.

Consideramos, para concluir esta cuestión, que son insuficientes los medios personales que han incrementado la dotación a estos efectos y, con ello, las 156 personas incorporadas a las Delegaciones Territoriales y a los servicios centrales que indica en su respuesta esa Secretaría General, absteniéndonos en este momento de analizar una cuestión en modo alguno menor, que también deberá ser abordada en otro momento: la sobrecarga generada a los servicios sociales, por mor de reforzar su papel en el procedimiento administrativo, como puerta de entrada de acceso a la RMI y su intervención posterior en la elaboración del Plan de inclusión sociolaboral, sin que tampoco los mismos cuenten con recursos personales suficientes que les permitan asumir este nuevo reto de forma solvente.

Por lo demás, las restantes disfunciones procedimentales observadas, básicamente alusivas a la indebida acumulación de solicitudes y a las consecuencias perjudiciales, en cuanto al cumplimiento de los requisitos, que resultan para las personas interesadas, por el dictado de las resoluciones incurriendo en mora la Administración, remitimos al texto de la Recomendación cuyo enlace anteriormente insertamos, una vez abordadas y tratadas las cuestiones más importantes.

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

1.3.3.1 Quejas de oficio

Durante el año 2018 se han iniciado las ocho quejas de oficio que a continuación relacionamos:

- **queja 18/0500**, alusiva a la necesidad de inspección en la residencia de mayores de El Viso del Alcor, dirigida a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;
- **queja 18/0672**, sobre irregularidades en la residencia para personas mayores de Lucena, dirigida al Ayuntamiento de dicha localidad y a la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales;
- **queja 18/0704**, relativa a la saturación de los Servicios Sociales de Cádiz, dirigida a la Delegación de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Cádiz;
- **queja 18/2072**, sobre el Centro de Servicios Sociales de Sevilla, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla;
- **queja 18/2786**, referida a los recursos para personas sin hogar en Granada, remitida al Área de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada;
- **queja 18/0684**, sobre el fallecimiento de persona sin hogar en el albergue de Sevilla, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla;
- **queja 18/0685**, sobre las personas sin hogar encontradas en contenedores de Sevilla, dirigida al Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla.
- **queja 18/3061**, relativa a la puesta en marcha de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía y dirigida a la Secretaría General de Servicios Sociales de la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.