



1.3. Dependencia y Servicios sociales

El caso planteado en la queja 20/2004, sin embargo, presentaba la particularidad de que el motivo de su presentación era, en realidad, el problema ocasionado a un grupo de vecinos mayores de edad por la decisión del Ayuntamiento de desplazar el contenedor existente en las proximidades de sus viviendas a un lugar alejado, al que les resultaba difícil llegar por la distancia y las pendientes que debían superar.

Exponían su problema así: “La retirada de dicho contenedor en verano del 2019, convierte el ir a tirar la basura en una odisea, la distancia al contenedor más próximo es superior a 200 metros, pero la distancia se ve aumentada por las sucesivas cuestas con grandes pendientes, que tenemos que sortear”.

Las promotoras de la queja manifestaban haber pedido explicaciones al Ayuntamiento por el traslado sin recibir respuesta.

Por nuestra parte nos dirigimos al Ayuntamiento indicándoles que la queja introducía un matiz diferenciador respecto de otras quejas por el mismo problema: la edad y estado físico de las personas que residían en la zona donde se ubicaba anteriormente el contenedor y el hecho de que la orografía, con sucesivas cuestas y pendientes, dificultaba si cabe aún más el depósito en el contenedor. De ahí, señalamos al Ayuntamiento “que si pudiera pensarse que 200 metros quizás es una distancia prudencial y razonable en condiciones de normalidad, es posible que sea un gran problema si quien ha de desplazarse tiene sus facultades físicas mermadas y ha de subir o bajar una cuesta”.

Ante tales circunstancias, y como quiera que según nos decían las interesadas, no se les había respondido al escrito presentado, requerimos del Ayuntamiento que nos informase de los motivos por los que en el verano del 2019 procedió a reubicar en otro lugar, alejado a 200 metros y tras una cuesta, el contenedor, y, asimismo, le pedimos que nos informase si era posible devolver el contenedor a aquel lugar originario pues, según los vecinos, se trataba de un espacio alejado de las viviendas más cercanas y suficientemente aislado como para no generar incidencia ambiental en forma sobre todo de impacto visual, olores y salubridad, o bien a otro lugar alternativo, aunque fuera rotatorio.

Recibido del Ayuntamiento el informe, en el mismo se exponían las razones por las que se había tenido que fijar una nueva ubicación para ese contenedor, al parecer, debido a que estaba situado en un espacio privado donde se daban ciertos problemas de salubridad e higiene, así como para facilitar las labores de recogida. Asimismo, se nos indicaba que el lugar elegido para ubicar el contenedor no generaba estos problemas y, según afirmaban, estaba situado a una distancia prudente de los vecinos más cercanos.

En vista de estas explicaciones, consideramos que no estaban justificadas más actuaciones por nuestra parte en este asunto, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el mismo y procedimos a su archivo.

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La situación de discapacidad

Los beneficios sociales que las normativas específicas otorgan a las personas que tengan reconocida su situación de discapacidad (prestación no contributiva de invalidez del sistema de seguridad social, prestación familiar por hijo o descendiente a cargo, desgravaciones fiscales, exención o bonificación en impuestos, complementos salariales, cualificación en el acceso al sistema de garantía de ingresos mínimos, estatal o autonómico, acceso a puestos de trabajo con reserva específica o cupo reservado para participar en procesos selectivos en el ámbito del empleo público, entre otros), fundamentan que las personas que estiman padecer una deficiencia física, psíquica o sensorial de suficiente entidad para obtener la calificación de persona en situación de discapacidad, insten la valoración de su estado.

El Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, sienta las normas básicas que han de regir de modo uniforme en todo el territorio del Estado en la valoración de la discapacidad, garantizando con ello la igualdad de condiciones en el ejercicio de este derecho.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

Dispone dicha norma que el grado de discapacidad ha de establecerse aplicando los baremos contenidos en la misma y que, competencialmente, su determinación tiene lugar previo dictamen de los equipos de valoración y orientación dependientes del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales o de los órganos correspondientes de las comunidades autónomas con las funciones transferidas, como es el caso de Andalucía.

En el territorio de nuestra comunidad autónoma, el reconocimiento de la situación de discapacidad, determinando su tipo y grado, constituye una de las prestaciones que la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, califica como "garantizada", es decir, como prestación cuyo reconocimiento tiene el carácter de derecho subjetivo, siendo por ello exigible y obligatoria su provisión para la Administración Pública competente (artículo 42.1 y 42.2.j).

En el plano práctico, Andalucía cuenta con competencia para el reconocimiento del grado de discapacidad, así como para su revisión, de oficio o a instancia de parte y, por tanto, para la tramitación del procedimiento que, previa valoración de la persona solicitante, conduzca al dictado de la resolución pertinente. Función que cumple a través de los Centros de Valoración y Orientación, como órganos técnicos cuyos equipos son los encargados de emitir el dictamen técnico-facultativo para el reconocimiento de su tipo y grado, incardinados en la estructura de cada Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, cuya organización y funciones regula el Decreto 258/2005, de 29 de noviembre.

Este aspecto está particularmente contemplado en el artículo 36.1 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que concibe a los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad como estructuras de carácter público, entre cuyas funciones se encuentra la de contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y la de sus familias, "para que puedan ejercer sus derechos y acceder a los recursos que puedan corresponderles de acuerdo con la normativa aplicable". Especificando en su apartado segundo que la tipificación y graduación de la discapacidad "serán la base para el reconocimiento de las medidas de acción positiva, derechos económicos y servicios que pudieran corresponder a las personas con discapacidad de acuerdo con la normativa aplicable".

Pues bien, de la afirmación legal resulta, sin género de dudas, que la puerta para el ejercicio de los derechos y el acceso al reconocimiento de los recursos pertinentes reservados a personas en situación de discapacidad, solo puede abrirse con la llave del reconocimiento del tipo y grado de tal situación, siendo igualmente indiscutible que este umbral se aleja en el tiempo cuando concurren dilaciones de importante entidad en el trayecto hasta alcanzar el mismo.

Efectivamente, en el año 2020 el grueso de las quejas manifestadas en torno a la discapacidad vuelve a agruparse en torno a dos cuestiones principales: la demora en la valoración de la situación a instancia de parte, ya inicial o por revisión fundada en un agravamiento, y las discrepancias respecto del resultado de la valoración, con especial preponderancia de las correspondientes al primer grupo.

Los **retrasos que se producen en la valoración de la discapacidad** en los diferentes Centros Provinciales de Valoración y Orientación de Andalucía, constituye una dificultad sostenida en el tiempo desde hace un buen número de años, que, como tal, tiene presencia propia en el quehacer diario del Defensor del Pueblo Andaluz, tanto en intervenciones a instancia de parte, como en investigaciones iniciadas de oficio en momentos precedentes y en la memoria anual que elevamos al Parlamento de Andalucía.

Desde el punto de vista administrativo, el dirigido al reconocimiento de la discapacidad es un procedimiento, que ha de ceñirse a los principios generales y disposiciones de común aplicación contenidos en la vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con especialidades.

Precisamente por ello está sujeto, entre otras garantías, a la obligación de dictar resolución expresa y a notificarla (artículo 21.1 Ley 39/2015) y a hacerlo con la observancia del plazo máximo de seis meses, que, dentro de las normas básicas de procedimiento administrativo, en nuestra comunidad autónoma estableció el Decreto 141/1993, de 7 de septiembre, tras la entrada en vigor de la ya derogada Ley 30/1992. Toda



1.3. Dependencia y Servicios sociales

solicitud para la valoración de la discapacidad, en resumen, debe dar lugar a la cita para valoración, a la valoración y al dictado y notificación de resolución expresa que ponga término al procedimiento iniciado, dentro de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud tuviera entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación (artículo 21.3.b) Ley 39/2015).

De las quejas recibidas y objeto de investigación por parte de esta Institución, resulta, sin embargo, un panorama que guarda poca proximidad con la observancia del plazo legalmente prescrito, cuyo escalafón más alto lo ocupa el EVO de la provincial de Málaga, con solicitudes inconclusas detectadas datadas a enero de 2019 (veinticuatro meses); seguido por el Centro de Cádiz y el de Sevilla, con peticiones pendientes de quince meses de antigüedad el primero y de al menos junio de 2019 el segundo (dieciocho meses); hasta llegar a los once meses de duración del procedimiento en Jaén y los ocho meses en la provincia de Córdoba. Por lo demás, carecemos de datos que nos permitan alcanzar conclusiones objetivas en las provincias de Huelva, Granada y Almería.

Para comprender este fenómeno y sus causas, desde la perspectiva de los propios Centros afectados, consideramos oportuno reflejar, por su interés, la respuesta ofrecida por la Delegación Territorial en Jaén de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, con ocasión de la queja en la que se refería haber solicitado la valoración inicial de la discapacidad en junio de 2019, sin haber sido resuelta y haber obtenido la información de que el tiempo medio de resolución del procedimiento en Jaén es de diez meses, que dio lugar al dictado de la pertinente Resolución (queja 20/1349).

El Delegado Territorial atendía la petición de información reconociendo que el tiempo medio de respuesta en la provincia es de once meses (diez meses en citar y un mes en finalizar el procedimiento y notificar la resolución). Fundando sus causas en varios factores: el elevado número anual de demandas y solicitudes de valoración del grado de discapacidad a instancia de parte, tanto iniciales, como revisiones; y la merma de efectivos reales técnicos y administrativos.

En lo que se refiere a la dotación de personal, concretaba la pérdida de dos profesionales de la medicina no repuestos durante mucho tiempo (desde febrero de 2018 hasta comienzos de 2020), con la consecuencia de contar únicamente con tres equipos completos de los cinco de la Relación de Puestos de Trabajo, que en el plano práctico, se traduce en torno a mil doscientas citas menos por profesional; y la insuficiencia de personal administrativo durante meses, con cinco plazas cubiertas de las catorce de plantilla.

Respecto del elevado número anual de demandas de la ciudadanía, aportaba un dato muy revelador, que estimamos digno de tomar en consideración en un análisis más de conjunto de la situación en nuestro territorio y que por ello dejamos apuntado, consistente en "que un importante porcentaje de las demandas de valoración no llegan al 33 % de discapacidad mínimo exigido que da derecho a poder optar a determinados servicios, prestaciones y/o beneficios", que en el año 2019 fue del 37 %, concluyendo el Delegado que esta realidad les obliga a dedicar gran parte de su trabajo "a realizar valoraciones que no van a tener ninguna repercusión" y que contribuyen a incrementar los tiempos de espera.

Al elevado número de solicitudes en relación con el personal existen en cada Centro, aluden asimismo las Delegaciones Territoriales restantes con las que hemos tenido la oportunidad de contactar, añadiendo una circunstancia sobrevenida, la de la suspensión administrativa de plazos y el confinamiento derivados de la crisis sanitaria y su consiguiente Estado de Alarma inicial, como razón de un mayor incremento de las demoras.

En este sentido, la Delegación Territorial de Cádiz refirió que de forma previa a la declaración del estado de alarma el Centro de Valoración tenía un atraso de once meses para resolver los expedientes de discapacidad, recordando que superado el confinamiento se encontraba retomando la actividad. En diciembre de 2020, sin embargo, concretaba el retraso en quince meses, motivado por las consecuencias del primer estado de alarma, al no haber podido retomar las citaciones presenciales hasta el 15 de septiembre de 2020.

De peor situación daba cuenta la Delegación territorial de Málaga, que previamente a la crisis sanitaria (en marzo de 2020), reconocía la demora de al menos dieciséis meses en la valoración de la discapacidad solicitada por una ciudadana el 28 de noviembre de 2018; y ya en diciembre de 2020 informaba de la



1.3. Dependencia y Servicios sociales

práctica de la valoración el 23 de noviembre de 2020, cuyo resultado estimatorio, de 1 de diciembre, iba a ser notificado a la misma, es decir, de un plazo total de dos años en la conclusión del procedimiento (queja 19/4446).

Las investigaciones iniciadas con la Delegación Territorial de Sevilla, revelaron que el tiempo de demora entre la solicitud y la cita de reconocimiento reconocido por aquella, es de doce meses, a los que debe añadirse el tiempo adicional para el dictado y notificación de la resolución. Por lo demás, en las respuestas remitidas por la Delegación en octubre de 2020, a sendas Recomendaciones dictadas por esta Institución (queja 20/1220 y queja 20/0335), concretó que el Centro de Valoración tenía abiertas 11 000 solicitudes de valoración inicial de la discapacidad y 6000 de revisión, siendo de cuatro meses la demora en la grabación de solicitudes, de quince meses la antigüedad en las solicitudes de valoración inicial (julio de 2019) y de diecisiete las de revisión (mayo de 2019). También la Delegación de Sevilla, adelantaba la probable dilación de plazos a consecuencia de la declaración del Estado de Alarma.

Precisamente el incremento de unos plazos ya dilatados derivado de la interrupción de la actividad de los Centros de Valoración desde marzo hasta junio de 2020, ha intentado ser mitigado mediante la implantación por la Dirección General de Discapacidad durante el segundo semestre del año, de un Plan de Choque temporalmente acotado hasta el 31 de diciembre de 2020.

Del mismo nos informaba la Delegación Territorial de Jaén, señalando que "desde la Consejería conscientes de la problemática que se viene arrastrando en los Centros de Valoración, recientemente se ha puesto en marcha un Plan de Choque, consistente en la contratación de una serie de efectivos, tanto a nivel técnico como administrativo, y la realización de una serie de horas extras por parte del personal de plantilla, durante un período de tiempo concreto; apoyo que contribuirá sin duda a mejorar los plazos de resolución". La de Málaga, al afirmar que "desde el mes de agosto, y de forma escalonada, se ha procedido a reforzar al personal hasta el 31 de diciembre a través de una actuación de Plan de Choque, con lo que se espera que el tiempo de resolución se reduzca a los trámites previstos en su normativa". Y la de Córdoba (queja 19/4677), que de forma más prolija señalaba que en dicho Centro el refuerzo temporal de personal había dado lugar a la contratación de 4 técnicos y de 4 administrativos hasta final del año 2020; a la aprobación de un montante de 22 250 € para la realización de horas extra, permitiendo de este modo hacer valoraciones en horario de tarde; añadiendo que se habían prorrogado por un año las revisiones de oficio cuya vigencia finalizaba antes del 30 de septiembre, impulsado el registro telemático, reforzado el teléfono de atención a la discapacidad, filtrando así muchos procedimientos y suprimido los Registros presenciales de los Centros de Valoración y Orientación, canalizando los procedimientos de presentación de solicitudes por otros canales.

En ocasiones precedentes **esta Defensoría ha advertido sobre el recurso reiterado a los conocidos como Planes de Choque, como instrumento inadecuado para la superación de dilaciones en la respuesta de la Administración**, por cuanto constituye un remedio llamado a mitigar de forma muy puntual una disfunción estructural de carácter permanente, que solo puede solventarse con respuestas igualmente estructurales, organizativas o de gestión y de mejora procedimental.

A título de ejemplo citaremos la situación del Centro de valoración de Cádiz, apuntada anteriormente, cuya tramitación de las solicitudes de valoración de la discapacidad pasó de los once meses en el mes de marzo de 2020, a los quince meses en el mes de diciembre del mismo año, a pesar de la aplicación de las medidas del Plan de Choque.

En conclusión, insistiremos en que factores como la elevada demanda de reconocimiento o revisión de la situación de discapacidad, de las cuales un porcentaje muy elevado es desestimatorio, las diversas actuaciones y gestiones que tienen encomendadas los Centros de Valoración y Orientación, la falta de cobertura de sus plazas y la falta de actualización de la plantilla de personal al servicio de los mismos, hacen necesario un replanteamiento de estos Centros.

Desde el punto de vista procedimental, organizativo y funcional, aún se encuentra pendiente el desarrollo reglamentario del procedimiento administrativo de reconocimiento de grado de discapacidad y de regulación de la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación, preceptuado por la Ley 4/2017,



1.3. Dependencia y Servicios sociales

de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (artículo 36.3).

Entretanto, Delegaciones Territoriales, como la de Córdoba, afirman la puesta en práctica de mejoras de gestión, que compendian en “el impulso de las valoraciones con datos obrantes, siempre que estén debidamente informadas y con el acceso a otras plataformas como DIRAYA o ALBORADA, que permiten sustentar dichas valoraciones de forma mucho más exhaustiva y más actualizada; la reestructuración de citas de forma que tengan más cabida las citas presenciales; la creación de nuevos equipos a jornada reducida que permiten concentrar su trabajo en horario de citas presenciales; y la digitalización de todos los expedientes desde el 1 de enero de 2020, que permite el teletrabajo y por tanto el aprovechamiento de los recursos de personal de forma más adecuada”.

La inobservancia del plazo para el reconocimiento de la situación de discapacidad, constituye una práctica contraria a los principios de la Ley 4/2017, operando en contra de la efectividad del derecho a la igualdad de oportunidades de las personas que cuenten con los requisitos que les permitan obtener dicho reconocimiento, y de su acceso a las garantías, planes, prestaciones, servicios y medidas de acción positiva y de protección que legalmente se reserva a las mismas. La previsión normativa de retroactividad del reconocimiento de grado a la fecha de la solicitud (artículo 10.2 del Real Decreto 1971/1999), no evita la pérdida de oportunidad que la persona afectada pueda haber sufrido durante el tiempo de demora, como ocurre en materia de empleo y en el acceso al empleo público por los cupos específicamente reservados.

Finalmente, en lo tocante al segundo grupo de quejas mencionadas al comienzo, -menos numerosas pero igualmente presentes en cada anualidad-, alusivas a la **disconformidad de la persona solicitante con el resultado de su valoración por el equipo técnico**, hemos de señalar que el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, determina que la calificación del grado de discapacidad constituye una actuación facultativa única, por lo que se refiere a los equipos competentes para llevarla a cabo y a los baremos determinantes de la valoración.

Esto significa, en suma, que la discapacidad alegada por la persona interesada es apreciada por los equipos técnicos de los Centros de Valoración provinciales, aplicando a la información clínica que obre en el expediente los baremos del Real Decreto 1971/1999 (anexos I y II), que, como prevé la norma, son actualizados para adecuarlos a las variaciones en el pronóstico de las enfermedades, a los avances médico-funcionales y a la aparición de nuevas patologías.

Esta operación de subsunción arrojará como resultado un tipo y grado concreto de discapacidad, de mayor o menor entidad, o incluso ninguno, para la persona peticionaria, que, en determinados supuestos se verá asimismo incrementado por la valoración de los factores sociales complementarios que concurren.

Esta es la razón, basada en un principio de coherencia y prudencia, por la que las peticiones de la ciudadanía que versan sobre discrepancia con el porcentaje de discapacidad resultante de su valoración por el equipo técnico, únicamente justifican la actuación de esta Institución, en los contados casos en que pueda surgir duda razonable sobre si ha concurrido algún error susceptible de subsanación, bien meramente aritmético en el cómputo conjunto del resultado, bien por omisión de la valoración de alguna patología que conste documentalmente acreditada en el expediente, o causa similar.

Fuera de estos supuestos aislados y puntuales, es nuestro deber informar verazmente a la ciudadanía que la valoración del grado de discapacidad, es el cometido especializado de un equipo técnico, que tiene lugar conforme a criterios unificados fijados mediante los baremos descritos en los Anexos I y II del Real Decreto 1971/1999, que, como tal, no podemos someter a enjuiciamiento crítico en abstracto. Además de informar debidamente sobre las posibilidades sucesivas de modificar el porcentaje de discapacidad por las vías pertinentes y de forma muy cualificada, la solicitud de revisión por agravamiento debidamente apoyada sobre los informes facultativos que la sustenten.

Terminaremos citando como novedad normativa en elaboración, el Anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en



1.3. Dependencia y Servicios sociales

Andalucía, cuyo texto fue remitido en diciembre a informe del Consejo Consultivo de Andalucía, y que persigue introducir la accesibilidad o, en su defecto, la asistencia a consumidores con discapacidad, en las máquinas expendedoras, suministradoras automáticas o en la modalidad de autoservicio, que vendan bienes que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas y, particularmente, combustibles y carburantes; estableciendo sanciones pecuniarias por el uso indebido de la tarjeta de aparcamiento por persona distinta de su titular.

Por el contrario, no hemos tenido oportunidad de conocer la culminación del **III Plan de Acción Integral para las Personas con Discapacidad en Andalucía**, cuya formulación se aprobó por Acuerdo del Consejo de gobierno de 11 de septiembre de 2018 (BOJA número 180 de 17/09/2018). Tomando en consideración que el mentado Plan tiene como finalidad promover la inclusión social de las personas con discapacidad a través de la consecución de los fines definidos en la Ley, consideramos importante tanto su elaboración como la regularidad en su revisión y reformulación, dado que hasta la fecha solo hemos conocido el I Plan de Acción Integral 2003-2006, y el II Plan 2011-2013, ambos previos a la vigencia de la Ley 4/2017.

1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias

1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte

Durante el año 2020 se han tramitado 98 expedientes de queja cuyo contenido estaba relacionado con cuestiones que afectan a los derechos de los menores de edad con discapacidad.

“Señalar las vicisitudes acontecidas en el proceso de enseñanza del alumnado con discapacidad auditiva”

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, la atención al alumnado con necesidades educativas especiales ha constituido el eje central de las intervenciones de la Institución, tanto en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz como de Defensor del Menor de Andalucía en materia de discapacidad. No obstante, el ejercicio al que se contrae el presente informe ha estado marcado por la incidencia de la COVID-19 en los procesos de enseñanza-aprendizaje de este colectivo, especialmente tras la suspensión de la actividad docente presencial y su continuidad por medios telemáticos.

Las Tecnologías de la información y comunicación (TIC) han adquirido un singular protagonismo en el proceso de inclusión educativa del alumnado con necesidades educativas especiales. Un alumnado, no lo olvidemos, expuesto aún a mayor vulnerabilidad y desigualdad en el acceso a su educación en las especiales circunstancias tras la suspensión de la presencialidad en las aulas. Ciertamente las TIC se han considerado como una herramienta muy valiosa, dado el papel que pueden desempeñar en el desarrollo de una educación flexible e individualizada, evitando las limitaciones de los sistemas tradicionales y ofreciendo un canal más sencillo de acceso a las fuentes de conocimiento y formación, al mismo tiempo que facilitan un aumento de la autonomía, una mejora de la integración social y la comunicación interpersonal del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

La suspensión de la actividad educativa para este tipo de alumnado desde que se acordó el cierre de los centros docentes, si no se potencia el seguimiento de su proceso por vía telemática, puede conllevar a una desconexión del ámbito educativo. Una desconexión que de prolongarse en el tiempo incrementa el riesgo de fracaso escolar y abandono temprano del Sistema educativo. Si el acceso a las TIC de este alumnado se muestra imprescindible en una situación de normalidad, en las especiales circunstancias derivadas de la suspensión de las clases presenciales, se convirtió en irrenunciable para seguir avanzando en su educación. Caso contrario, estos niños y niñas se verán afectados por una doble exclusión y marginación.

Y en este ámbito de la educación especial debemos señalar las vicisitudes acontecidas en el proceso de enseñanza del alumnado con discapacidad auditiva.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

Conocimos que durante la suspensión de las clases de forma presencial por el coronavirus, estos alumnos no estaban recibiendo de manera telemática el apoyo imprescindible de los intérpretes de lengua de signos.

Estos profesionales son contratados a través de la adjudicación de la prestación del servicio a la empresa con la que mantienen la relación laboral. Desde que se decretó el estado de alarma, a las intérpretes -en su mayoría mujeres-, se les estuvo facilitando información contradictoria sobre su situación laboral, ya que, al parecer, la Agencia Pública Andaluza de Educación (APAE) no concretaba las medidas que debían seguir para continuar desarrollando sus cometidos. Después fueron informadas por su empresa de que no se iba a proceder a ningún tipo de ERTE porque se mantendrían sus puestos de trabajo, sin embargo, cuando preguntaron cómo y qué medios se les iba a facilitar para continuar con su actividad de manera telemática la Agencia Pública informó de que no podían ejercer su actividad porque sus contratos se encontraban "suspendidos".

Al parecer, la Administración contratante habría facilitado a la empresa la partida necesaria para que pudiera abonar las nóminas a las intérpretes a pesar de tener su actividad paralizada. Pero, paradójicamente, el alumnado con discapacidad auditiva, que debía continuar con sus obligaciones formativas, seguía sin poder acceder a este servicio indispensable. Y ello porque la Junta de Andalucía había equiparado todos los servicios externalizados sin distinguir entre los que son prescindibles durante el estado de alarma, como el comedor o el transporte escolar, y los que son irrenunciables, como la interpretación de la lengua de signos española, tal como se concibe en la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.

En este contexto, iniciamos una investigación de oficio ante la Consejería de Educación para conocer con exactitud la situación del alumnado con discapacidad auditiva así como las medidas que se van a adoptar o, en su caso, ya se hayan adoptado, para posibilitar que aquel siga recibiendo el apoyo de los especialistas en lenguaje de signos (queja 20/2615).

La respuesta obtenida confirma la ausencia del servicio de intérpretes de signos en estas especiales circunstancias. En efecto, la Agencia Pública Andaluza de Educación procedió, en cumplimiento de la Instrucción de 13 de marzo de la Viceconsejería de Educación y Deporte, a la suspensión de todos los contratos de servicios educativos que gestiona durante la suspensión de la actividad docente presencial, incluidos los intérpretes de lengua de signos, habiéndose recibido instrucciones específicas de reanudación del servicio por parte de la Consejería de Educación. En cualquier caso, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos ya que se necesitarían, por parte de las empresas adjudicatarias, determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales.

Por otro lado, esta Institución ha continuado trabajando para que el alumnado con necesidades educativas especiales cuente con todos los recursos necesarios para su debida atención e inclusión educativa.

Recordemos que las leyes educativas reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y la escuela inclusiva como base para la atención de todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y capacidades. Siendo así, el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad tiene garantizada su escolarización, siempre que sea posible, en centros ordinarios y recibir una atención educativa adecuada a sus necesidades que les garantice el máximo desarrollo posible.

Esta es la teoría, la realidad, sin embargo, es que el alumnado con necesidades educativas especiales sigue encontrándose con muchas dificultades y obstáculos para poder integrarse plenamente y de forma real y efectiva en condiciones de igualdad en el ámbito educativo.

Y en este aspecto la **ausencia o insuficiencia de profesionales técnicos de integración social** (PTIS) continúa siendo un problema recurrente que afecta a este colectivo de niños y niñas vulnerables. En numerosas ocasiones, las demandas de estos profesionales son realizadas por las familias y ratificadas por los equipos directivos de los centros docentes, y no resulta tarea fácil discernir sobre la oportunidad de estas peticiones teniendo presente que cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con



1.3. Dependencia y Servicios sociales

necesidades educativas especiales se debe encontrar plenamente justificada. Aún así, las informaciones que nos aportan las familias, los docentes o los equipos de dirección permiten acreditar la justificación racional de incrementar los servicios de los profesionales técnicos de integración social en algunos centros educativos, y así lo demandamos a la Administración educativa (queja 19/5381).

1.3.2.5.2.2. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

Durante el año 2020 se han tramitado 101 quejas relacionadas con el acceso y mantenimiento del empleo público de las personas con discapacidad en el Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social del Defensor del Pueblo Andaluz.

Entre estas cabe destacar la **queja 20/2192**, iniciada de oficio sobre el modo de **acreditar la condición de persona con discapacidad en los procesos selectivos de acceso al empleo público** a partir de las sentencias del Tribunal Supremo números 992/2018, 993/2018 y 994/2018, de 29 de noviembre, que se comenta con mayor profundidad en el Epígrafe 5.2.3. del Capítulo 5 del presente Informe Anual.

Otra actuación a destacar en este ámbito es la **queja 19/2253**, promovida de oficio por el incumplimiento por parte de la Universidad de Sevilla del precepto legal que establece, dentro del **cupo legal de reserva** en favor de personas con discapacidad, la reserva del 1 % de plazas prevista en el mismo para personas con enfermedad mental.

La Administración universitaria, en el informe remitido a esta Institución, manifestaba que: *"Parte este rectorado de la base de que la Resolución de esta Universidad de 26 de noviembre de 2018, (...) respeta la normativa de aplicación en lo que se refiere al acceso a la función pública de las personas con discapacidad, al entender que esta no puede ser otra sino la contenida en el Art. 59 del Real Decreto Legislativo 7/2015 del Empleado Público de 30 de octubre cuando establece que "En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad (...). La reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos, el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad"*.

A la vista de este planteamiento, en la Resolución que se le dirigió al Rectorado de la Universidad de Sevilla se le puso de manifiesto que dicha Universidad, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional segunda del Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades, forma parte del sistema universitario andaluz y, consiguientemente, de la Administración pública de Andalucía, siéndole de aplicación las leyes y disposiciones aprobadas por esta comunidad autónoma en el ejercicio de sus competencias.

Y, desde esa posición, la cuestión objeto de la actuación de oficio no puede reconducirse a una cuestión de régimen jurídico de personal, ya que en la misma prima el aspecto de cumplimiento de los mandatos constitucionales, estatutarios y legales para la protección de los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, debe tenerse en cuenta que la Ley 4/2017 no es una ley que regula el régimen jurídico funcional, sino que se trata de una ley que nace de la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, que ha sido ratificada, junto con su Protocolo Facultativo, en 2007 por España, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008, como ya se había hecho con anterioridad en el ámbito estatal a través del Real Decreto Legislativo 1/2013.

Por todo ello, concluimos recomendando a la Universidad de Sevilla que se reconozca el porcentaje de reserva de plazas para personas con discapacidad que establece el artículo 28.1 de la ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y Atención a las personas con Discapacidad en Andalucía, por ser este el cuerpo legal de aplicación dada la condición de dicha Universidad de Administración pública de Andalucía.

En respuesta a la Recomendación formulada, el Rectorado de la Universidad de Sevilla nos manifiesta la aceptación de la misma y su predisposición a aplicar los porcentajes de reserva para personas con discapacidad previstos en la Ley 4/2017 en las próximas ofertas públicas de empleo de la misma.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

Otra actuación destacable en este apartado es la **queja 19/3719**, sobre **adaptaciones de tiempo y medios** para personas con un grado de discapacidad inferior al 33 % en el desarrollo **de los procesos selectivos** del Servicio Andaluz de Salud.

La Administración sanitaria, en su informe, manifiesta que: "esta Administración entiende y pretende garantizar a todos los candidatos que tengan acceso a la misma información previa al desarrollo de las pruebas, aunque las principales instrucciones sobre el contenido, forma de realización del examen e instrucciones sobre la utilización de las hojas de respuestas también son facilitadas por escrito, facilitando en la medida de lo posible y, siempre que no entre en contradicción con las garantías necesarias de seguridad del proceso, que cualquier discapacidad, con adaptaciones concedidas o incluso sin tales, no sea impedimento para la realización de las pruebas garantizando la igualdad en la información facilitada".

A la vista del contenido de dicho informe, y tras recordar a esta Administración los principios constitucionales y normas legales que resultan de aplicación en esta materia, le indicamos que las normas reguladoras de los procedimientos selectivos convocados por el SAS, solo prevén la adopción de las medidas necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades en el desarrollo de las pruebas selectivas a las personas aspirantes que tengan reconocido el grado legal de discapacidad; es decir, igual o superior al 33 %. Y que esta delimitación legal, aunque necesaria para determinados aspectos, no debe tener un carácter absoluto y excluyente, toda vez que ello no quiere decir que la discapacidad como factor de desigualdad sea exclusiva de ese grado legal, pudiendo producirse también en otras circunstancias que no alcancen ese porcentaje.

En consecuencia, y sin perjuicio de la muy positiva valoración que nos merecen las medidas que se vienen adoptando por el Servicio Andaluz de Salud para facilitar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad, consideramos oportuno sugerir a dicha Administración que se incluyeran en las bases de sus convocatorias las medidas de adecuación de tiempos y medios que fueran necesarias para que estas personas, cualquiera que fuera el grado de discapacidad que tuvieran reconocido, previa acreditación de sus dificultades específicas para el desarrollo de las pruebas selectivas en las que fueran a participar, a fin de garantizar que pudieran participar en las mismas en condiciones de igualdad con el resto de participantes.

La Resolución formulada se encuentra pendiente de contestación por parte del SAS.

Por último, reseñar también la **queja 20/6942**, iniciada de oficio dirigida a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, de la Consejería de Educación y Deporte, sobre la **situación de los docentes con discapacidad auditiva incorporados tras la finalización del estado de alarma**.

En las informaciones que hemos conocido se pone de manifiesto que con las nuevas medidas para hacer frente al contagio de la COVID-19, el uso obligatorio de mascarillas impide que este personal docente se pueda apoyar en la lectura labial, herramienta fundamental para que las personas sordas que imparten la docencia puedan entender al resto del profesorado y al alumnado al que imparten la docencia, imposibilitando la comunicación y aislando al personal docente con dificultades auditivas, al igual que sucede con el alumnado afectado por esta discapacidad sensorial.

Es por ello que, según las informaciones que hemos conocido en relación con esta problemática, numerosos docentes de toda Andalucía piden recursos y medidas de adaptación del puesto de trabajo y la homologación de mascarillas transparentes para que se puedan llevar a cabo las clases con total y plena normalidad.

Tras la solicitud del preceptivo informe al citado Centro Directivo, nos encontramos a la espera de su remisión.

1.3.2.5.2.3. Servicios de interés general y consumo

El **Real Decreto 1/2021**, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad considera que las personas con discapacidad constituye uno de los colectivos sociales que presenta situaciones de vulnerabilidad que lo hacen acreedor de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:



1.3. Dependencia y Servicios sociales

«Igualmente es necesario hacer alusión a las personas con discapacidad y cómo puede afectar esta situación a sus relaciones de consumo. De acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, elaborada por el INE en 2008 (último informe disponible), el número de personas con alguna discapacidad se elevaba a 3 847 900 personas, de las cuales 1 600 000 aproximadamente son menores de 65 años.

Estas personas se pueden encontrar en diferentes situaciones de vulnerabilidad a la hora de desenvolverse en las relaciones de consumo dependiendo de la capacidad de respuesta. En tal sentido, estas personas están más expuestas a la quiebra y vulneración de sus derechos como personas consumidoras, por cuanto en muchas ocasiones el mercado de bienes, productos y servicios carece de condiciones de accesibilidad universal, dificultando su desempeño como consumidores protegidos. Por ejemplo, las personas con discapacidad visual pueden ver impedido el acceso a la información que incorporan las etiquetas de los productos de uso cotidiano.»

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas menores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos destacar durante 2020 las siguientes quejas:

- Queja 20/1042, en la que se nos denunciaba un corte en el suministro sin aviso previo que afectaba a una vivienda en la que residían una persona enferma y dos personas con discapacidad, circunstancia que, según nos indicaba el promotor de la queja, era conocida por la empresa suministradora.

Tras solicitar el oportuno informe al Ayuntamiento y a la empresa suministradora se nos indica por esta última que el corte de suministro se ha realizado previos los avisos correspondientes y que es al Ayuntamiento a quien le corresponde informar sobre las circunstancias sociales de los clientes.

Ante la respuesta recibida nos hemos dirigido al Ayuntamiento para que nos informe sobre la actuación de sus servicios sociales, a la vez que hemos requerido de la empresa de aguas acreditación documental de las comunicaciones de aviso del corte de suministro dirigidas al titular del contrato.

La respuesta recibida del Consistorio se limita a comunicarnos que la empresa de aguas ha informado que el suministro fue restablecido pocos días después del corte tras pagarse la deuda pendiente.

Este informe se encuentra actualmente pendiente de valoración por esta Institución, aunque es evidente que no responde a las cuestiones planteadas.

- Queja 20/6033, en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una **mujer maltratada, amenazada de muerte** por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

- Queja 20/2076, en esta queja una asociación dedicada a la defensa de los derechos de la comunidad gitana nos denunciaba la situación de varias familias que habían ocupado unas viviendas en un municipio de la Sierra de Huelva y se encontraban sin suministro de luz y agua. Se pedía la intervención de la Institución por haberse ordenado el confinamiento obligatorio y por contar las familias afectadas con menores y personas con discapacidad.

Nuestras gestiones con las empresas suministradoras de luz y agua no resultaron fructíferas ya que ambas adujeron la inexistencia de contrato y los precedentes de enganches ilegales a la red para negar la posibilidad de una reconexión del suministro. Por su parte el Ayuntamiento se limita a indicar que las familias están siendo atendidas por los servicios sociales en la medida de sus posibilidades, indicando que carecen de medios para sufragar gastos de agua o luz.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

En relación con los **servicios financieros** podemos destacar la queja 20/7696, en la que nos denunciaban la estafa a una mujer con un 68 % de discapacidad psíquica por parte de una conocida que la habría inducido a solicitar dos tarjetas de crédito en beneficio propio.

La persona promotora de la queja, familiar de la afectada, manifestaba no comprender cómo la sucursal de la entidad financiera había podido dar un crédito a una persona con tal grado de discapacidad, considerándolo una negligencia bancaria.

Dado que los hechos que nos trasladaban pudieran revestir el carácter de delictivo (estafa), más aconsejamos a la promotora de la queja que formulase la oportuna denuncia ante la Policía o el Juzgado de Guardia detallando los hechos acontecidos y aportando los elementos de prueba de que disponga, a fin de que se instruyeran las correspondientes averiguaciones.

Asimismo, le recomendamos que se asesorase de profesional que ejerciera la abogacía para personarse en el procedimiento que se instruyera o iniciar actuaciones en la vía judicial civil que le permitieran recuperar las cantidades que le habían sido apropiadas indebidamente.

En materia de **consumo** destacar la queja 20/5828, en la que una asociación sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace 20 años en la atención a personas con discapacidad intelectual, pedía nuestra ayuda para recuperar las cantidades pagadas, como entregas a cuenta, en concepto de reserva para el alojamiento en un Albergue de Inturjovent, para 60 personas, para las fechas 4 al 13 de abril. Dado que con fecha de 19 de marzo se produjo la declaración del Estado de Alarma, los interesados se dirigieron a Inturjovent para comunicar la cancelación de la reserva debido a la situación existente, solicitando la devolución íntegra del importe abonado.

La propuesta de la Institución que dirige la Red de Albergues de la Junta de Andalucía fue la de retener un 30 % de la cantidad entregada, cantidad que se descontaría del monto total si la asociación hacía uso de los Albergues Inturjovent en el plazo de un año desde el fin del estado de alarma.

La asociación, conocedora de las disposiciones contenidas en el artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, que les permitían optar entre aceptar los bonos para hacer uso del albergue en el plazo de un año o exigir la devolución íntegra del dinero depositado, manifestaba haber ejercido la segunda opción y haber requerido a Inturjovent la devolución íntegra de lo abonado en concepto de reserva.

Aducían para justificar su decisión que la situación de alarma provocada por la pandemia había producido la paralización de las actividades de la asociación, provocando una situación económica precaria en la misma, por lo que necesitaba la transferencia inmediata de la cantidad depositada y retenida por Inturjovent.

Asimismo, alegaban la incertidumbre de la situación sanitaria que aconsejaba evitar desplazamientos innecesarios, señalando que, entre las personas discapacitadas integradas en la Asociación, existía población de riesgo a la que se debía proteger en esas circunstancias.

Finalmente nuestra intervención no tuvo necesidad de concretarse ya que el problema se solucionó al aceptar Inturjovent la petición de devolución instada por la asociación.

1.3.2.5.2.4. Universidades

En materia de Universidades merece la pena ser destacada la queja 20/4106, remitida por una persona con discapacidad que no había podido acceder a las ayudas que precisaba para continuar sus estudios.

Según nos explicaba, "sufro un trastorno de personalidad, diabetes y tengo un grado de discapacidad del 34 %. Tengo que acudir a terapia a la vez que asisto a clases y mi cuadro psiquiátrico no me permite llevar un ritmo de estudios como el de un alumno sin esa patología".

Al parecer, le habían denegado las becas del Ministerio por faltarle 0,09 puntos para alcanzar el 6,5 de media en el curso anterior que se exigía como requisito para poder optar a dichas becas. El interesado consideraba que su situación personal le había impedido obtener las calificaciones necesarias y estimaba injusta la denegación de la beca, no obstante entendía que no tenía sentido presentar reclamación contra la denegación ya que la misma no prosperaría.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

En esa tesitura, optó por solicitar las ayudas propias que ofrecía la Universidad de Sevilla y que contemplaban casos como el suyo. Sin embargo, no pudo finalmente presentar su solicitud para más estas ayudas por un problema con el plazo de presentación de las solicitudes.

Según explicaba dicho plazo, como consecuencia de la declaración del estado de alarma, se había fijado en un periodo que comprendía desde la publicación de las ayudas hasta pasados 10 días hábiles de concluido el estado de Alarma. Dado que el estado de alarma se levantó el 21 de junio el interesado consideró que el plazo acababa el día 1 o 2 de julio, sin embargo, cuando intentó presentar su solicitud el día 18 de junio se encontró con que la plataforma telemática de inscripción no estaba activa.

Cuando realizó una consulta a la Universidad para saber que ocurría le informaron que el plazo había concluido el día 16 de junio, dado que los 10 días hábiles debían contarse desde el 1 de junio, que era la fecha fijada por el Real Decreto 537/2020, de 22 de mayo, para la reanudación de los plazos administrativos.

El interesado, entendía que se había producido una modificación del plazo de presentación de solicitudes del que nadie le había informado, lo que le suponía un grave perjuicio, dado que vivía fuera de Sevilla y para continuar con sus estudios, "o tengo que pagar un piso o tengo que desplazarme y sin ayudas económicas me veo en la obligación de abandonar mi carrera y mi contrato terapéutico para trastornos de la personalidad en el Hospital de Día del Virgen del Rocío".

Tras estudiar el asunto planteado, tuvimos que indicar al interesado que no podíamos admitir a trámite su queja al considerar que la actuación de la administración había sido ajustada a derecho.

En efecto, consultada la página web de la Universidad de Sevilla, concretamente el apartado que regulaba las ayudas al estudio propias, comprobamos que figuraba publicado en la misma una Resolución Rectoral de fecha 1 de junio de 2020 por la que se modificaban las bases de la convocatoria de las ayudas estableciendo que para las modalidades A y D el plazo de presentación de solicitudes finalizaba el día 16 de junio.

Dado que la modificación del plazo se había realizado mediante una norma -resolución rectoral- de idéntico rango que la norma que aprobaba las bases de la convocatoria, y la misma había sido objeto de la debida publicación, debíamos entender que la modificación operada en las bases era conforme a derecho y no podía aducirse su desconocimiento.

Le explicamos al promotor de la queja que lamentábamos los perjuicios que de ello se derivaban para su situación y que nos hubiera gustado poder hacer algo más en su favor, pero al tratarse de una convocatoria de ayudas con un límite presupuestario, que habían sido convocadas en régimen de concurrencia competitiva, no podíamos pedir a la Universidad que se le concediera una ampliación del plazo de solicitud ya que con ello podríamos perjudicar los derechos de terceras personas que igualmente desearan acceder a esas ayudas y hubieran presentado su solicitud dentro del plazo legalmente fijado.

En todo caso, le invitamos a dirigirse a la Universidad de Sevilla por si la misma, atendiendo a sus especiales circunstancias, pudiese encontrar alguna forma de ofrecerle una ayuda que le posibilitase la continuación de sus estudios universitarios.

1.3.2.5.2.5. Medio ambiente

Únicamente destacamos en este apartado la **queja 20/1084**, en la que se planteaba la disconformidad con la ubicación decidida por el ayuntamiento para la colocación de varios contenedores de basura que consideraba que perjudicaban a varias personas mayores que vivían en las proximidades y tenían un alto grado de dependencia. Por este motivo solicitaba que el Ayuntamiento procediera a un cambio de ubicación de los contenedores.

Trasladado el problema al Ayuntamiento por el mismo se nos informó que se había iniciado un proceso de negociación con los vecinos de la zona para encontrar una ubicación consensuada para los contenedores. Esta respuesta propició que archiváramos el expediente al considerar que el asunto se encontraba en vías de ser solucionado.