Expresaba que los protocolos y medidas se aplicaban a los clubes federados y que esta exigencia limitaba las actividades de otros clubes más modestos. La Federación Andaluza argumentó con detalle y exactitud la necesidad de disponer estos registros y filiación de jugadores debidamente federados para acceder a los servicios y condiciones que la RFAF ofrece en el marco de estas medidas de seguridad sanitaria, por lo que entendimos que su actuación era acorde con la normativa y sin poder apreciar una actuación inadecuada.

...

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.1. Introducción

Conforman este subcapítulo aspectos íntimamente ligados a necesidades humanas en momentos delicados o vulnerables, de indudable interés por su afectación desde que comenzara la crisis sanitaria y social abierta en 2020, que intentaremos relatar de la forma más objetiva a nuestro alcance, a la luz de los testimonios de la ciudadanía y de las precisiones de las diferentes Administraciones, aunque con el tratamiento sensible que las materias en cuestión precisan.

El **Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía**, la capacidad de respuesta de sus profesionales a las necesidades ciudadanas a través de sus prestaciones y recursos, junto a las previsiones de futuro de su nivel funcional primario, los comunitarios, abren un relato cuya sustancia es el incremento de la demanda a los mismos y en el que, por ello, ponemos el acento en el valor del cometido de estos servicios, en la necesidad de su consolidación profesional estructural, en la actualización de sus instrumentos y en la importancia de su coordinación con otras Administraciones. Nos preguntamos, en todo caso, qué incidencia tendrán en sus funciones y cometidos, las reformas normativas operadas en la Ley 9/2016 y las que hayan de desarrollarse al abrigo de aquellas.

La **renta mínima de inserción social en Andalucía**, con demoras desde 2018 y nuevas dificultades de gestión, derivadas de las medidas extraordinarias adoptadas durante el primer estado de alarma, han engrosado el volumen de trabajo y de tramitación, adicionando ahora a los procedimientos antiguos, las pendencias en las revisiones de las resoluciones provisionales. Reflejamos igualmente su compleja coexistencia con la prestación estatal de garantía de ingresos, el llamado ingreso mínimo vital, desde junio de 2020, cuyos requisitos de acceso motivan que haya de entrar en juego la renta andaluza subsidiaria en bastantes más casos de los que eran previsibles.

El **Sistema de la Dependencia** y sus reiteradas demoras, las consecuencias de las mismas, la insuficiencia o inadecuación de sus recursos, las disfunciones en el pago del salario a las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio de un municipio de Granada y, su principal deficiencia, la infrafinanciación, ocupan nuevamente un lugar principal.

Finalmente, trataremos sobre las necesidades reveladas por las **personas mayores** en el ámbito social y sobre el procedimiento de **discapacidad**.

Los duros acontecimientos vividos en el año 2020 deben ser el pilar para acometer la consolidación definitiva de un sistema de protección social consagrado legalmente, pero nunca garantizado de forma plena.

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Servicios Sociales

...

No obstante, podemos resumir la problemática manifestada en el año 2020 en cuatro afirmaciones: un **recrudecimiento en la petición de acceso a ayudas de emergencia social** destinadas a subvenir necesidades elementales de alimentación, higiene y asunción de facturas por suministros básicos; el **desbordamiento de los profesionales de los servicios sociales comunitarios** para canalizar adecuadamente la respuesta a

las demandas, con la consiguiente confusión, desorientación e impotencia de las personas peticionarias; la **insuficiencia de los recursos** destinados a esta finalidad; y la **necesidad de una estructura reforzada y debidamente coordinada** entre la Administración local y la autonómica y las entidades de iniciativa social.

La primera aseveración la obtenemos por testimonio directo de las personas que han acudido ante esta Institución a lo largo de todo el año 2020, remitiendo **comunicaciones rebosantes de desesperanza**, que, como reiteradamente destacamos, tienen su primera fuente en la privación de un canal fiable por el que hacer llegar su necesidad a quien competa.

Se trata de personas que afirman carecer de ingreso alguno, que muestran angustia por no poder aprovisionarse de alimentos y que, desde luego, a partir de esta privación tan primaria, en una consecuencia en cadena, nos trasladan todo un desenlace de problemáticas variopintas: impagos de la luz y el agua, dificultades para sufragar la medicación prescrita, riesgo de perder el derecho al disfrute de la vivienda, cuando no carecer directamente de ella y acumulación de deudas insalvables.

...

En segundo lugar, afirmábamos que junto a una mayor intensidad de la demanda, producto lógico de la crisis económica y social que desde marzo atravesamos, se ha revelado de forma más nítida la **insuficiente capacidad de respuesta de los servicios sociales comunitarios**, desbordados en sus intentos de atender el mayor número de peticiones, impelidos a hacerlo por canales de contacto no presencial desconocidos hasta la fecha, sin la implantación de medios que lo permitan de forma adecuada, con plantillas tradicionalmente austeras y, desde luego, con recursos a su disposición muy discretos, que han de repartir entre los peticionarios como buenamente pueden y a costa de prolijos requerimientos burocráticos, contrarios a la agilidad que precisa la intervención paliativa de necesidades esenciales.

Nos consta que los profesionales de los servicios sociales, como colectivo e individualmente, han puesto toda la voluntad, el esfuerzo y la dedicación a su alcance para estar a la altura de una coyuntura tan delicada como la vivida en 2020, del mismo modo que no podemos obviar la complejidad de su labor en un escenario de dispensación desconocido, sin posibilidad de intervención personal.

"Los recursos económicos que cada Administración destina a subvenir a las peticiones ciudadanas de ayudas de protección social"

La entidad del esfuerzo personal desplegado por cada profesional en unas condiciones tan difíciles explica que su percepción de la respuesta ofrecida -como hemos tenido ocasión de conocer a través de la asistencia telemática al Congreso anual del colectivo-, sea la de su suficiencia, unida a la satisfacción personal por haber sido capaces de "llegar a todo" con los medios a su alcance, junto al agotamiento.

El sentir del colectivo profesional no parece incompatible con las apreciaciones sinceras y reiteradas de las plurales personas de residencia diversa, que han venido manifestando justamente lo contrario, ya que creemos en el esfuerzo de los primeros, pero también estamos convencidos de que la insuficiencia de sus medios y la intensidad de una demanda sin precedentes cercanos, explican que la respuesta no haya llegado ni con la diligencia ni con la entidad que la situación precisaba.

En el primer sentido, es tradicional la reivindicación de unos servicios sociales en el ámbito de la Administración local, que cuenten con una estructura de personal mayor y más estable. Las carencias en este aspecto vienen siendo suplidas mediante refuerzos temporales y contrataciones para programas concretos, que no pasan de ser parches transitorios sucesivamente prorrogados, que no permiten dar continuidad ni regularidad al desempeño de sus funciones.

A esta carencia de personal, en sus diferentes perfiles profesionales, se une la necesidad de una modernización en los instrumentos de intervención y, a buen seguro, en la forma de gestión.

Es oportuno recordar que los profesionales de los servicios sociales no son meros tramitadores de ayudas o de prestaciones económicas, municipales o no, sino que su función esencial es la intervención social y no la mera canalización de prestaciones, que precisa de una dedicación y de un seguimiento, que no pueden ofrecer en las circunstancias actuales.

Cuestión aparte digna de mención, limitándonos al plano de la pobreza o de su riesgo, es la de los **recursos económicos que cada Administración destina a subvenir a las peticiones ciudadanas de ayudas de protección social,** básicamente prestaciones económicas de emergencia social, de urgencia y de inserción social, sin rango de derecho subjetivo. Sabemos que son limitados los presupuestos, que por ello deben dosificarse entre los peticionarios para llegar al mayor número posible, con la consecuente insatisfacción de las familias para las que este remedio es flor de un día; y es evidente que, en el período de crisis recién iniciado, deben estar dimensionados a la envergadura de la situación.

Sin embargo, hay que reconocer que el sostén último que las ayudas económicas familiares municipales proporcionan, responde a una asistencia puntual, sin vocación de permanencia ni garantía de percepción, que difícilmente puede solventar situaciones prolongadas en el tiempo por carencia absoluta de recursos.

Para este fin están otros instrumentos, auténticos derechos subjetivos, como las prestaciones de garantía de ingresos (renta mínima de inserción social en Andalucía e ingreso mínimo vital), cuya vulneración resolutoria por las Administraciones competentes (estatal y autonómica), aboca a las familias a ampararse en otras ayudas más inestables y sin rango de derecho subjetivo, que no revisten otra utilidad que la inmediatez de lo perentorio y que no pueden alejarlas de la exclusión, de la vulnerabilidad ni del riesgo de pobreza por sí mismas.

Como del mismo modo recogimos en el informe extraordinario elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz en octubre de 2020, "Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia", un instrumento valioso en el año 2020, para atender de forma inmediata las necesidades vitales de las familias, ha sido el de la ayuda alimentaria o económica de urgencia, en forma de tarjeta monedero o simplemente de abono de la cuantía pertinente, tanto por parte de los Ayuntamientos como puesta en marcha por la Junta de Andalucía mediante el Programa Extraordinario de Ayuda en materia de necesidades básicas a la población en situación de vulnerabilidad ocasionada por la COVID-19, mediante acuerdo del consejo de Gobierno de 29 de abril de 2020. Asimismo, el reconocimiento de la coyuntura crítica se ha reflejado en medidas como la concesión de subvención extraordinaria al Banco de Alimentos.

No obstante la evidente utilidad y oportunidad de reforzar las partidas destinadas a esta finalidad y la puesta en marcha del Programa de la Junta de Andalucía, hemos detectado defectos en la información proporcionada a las personas demandantes de la Tarjeta monedero por parte de algunos servicios sociales comunitarios, esencialmente en la forma de obtención.

Ciertamente, en algunos de los casos examinados, el profesional refería que no había proporcionado la información por improcedencia, al haber percibido la persona peticionaria la prestación económica de urgencia municipal por el mismo concepto contemplado por la Tarjeta Monedero autonómica; en otros, por priorizar a familias con menores ingresos, al ser concreto y limitado el número de derivaciones a la Cruz Roja puestas a disposición de los profesionales de los servicios sociales en cada municipio; y, en algunas ocasiones, aunque se manifestaba haber cumplido el deber de informar, la respuesta remarcaba expresamente que la Tarjeta Monedero autonómica no es una prestación propia del Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía ni, por ende, un procedimiento exclusivo de los servicios sociales comunitarios, que no son el único canal para su tramitación.

Aún coincidiendo con esta última afirmación, es innegable que toda la información y toda la ayuda que los profesionales de los servicios sociales faciliten a las personas que lo precisan, para guiarlas en su búsqueda de recursos públicos al servicio de necesidades perentorias, redunda en el valor de su labor social y forma parte de un enfoque integral a la persona y a sus circunstancias. **La coordinación y colaboración entre Administraciones en el ámbito social, es un deber humanitario.** El apoyo complementario de las entidades de iniciativa social para el desarrollo de programas destinados a personas en situación vulnerable, una labor

inestimable. Para creerlo solo hay que escuchar a las personas que acuden buscando, donde quiera que se halle, ayuda social para sobrevivir (Q20/2733):

"Desde hace dos meses he estado intentando contactar con los servicios sociales a través de la página del ayuntamiento de Sevilla 010, tal y como me lo habían indicado en servicios sociales rellenando la solicitud de contactar. Tras reiteradas solicitudes sin respuesta lo hablé con la única persona que me respondió en los servicios sociales de San Jerónimo. Un educador social... me comentó que él iba a llamar personalmente para que me atendieran y me dieran cita, y así ha sido. En pocos minutos una señora me llamó de 010 y recalcando me dijo que los servicios sociales no se dedican a tramitar ni Renta Mínima ni el Ingreso Mínimo Vital, le dije que me habían pasado 7 números de teléfono con nombres de técnicos especialistas para hacer el trámite y me siguió "muy amable" recalcando que esto "no lo hacen los servicios sociales" y que siga esperando hasta que me llamen. Le dije que en servicios sociales de San Jerónimo había una persona dedicándose a esto pero que ya no trabaja ahí y aún no se sabe quién la sustituye y por eso hay que esperar. Ella me respondió "¡entonces a esperar!" Y que no se aceptaba otro trabajador social que no sea San Jerónimo. También mande un email a Cruz Roja para que me ayuden sobre Renta Mínima y/o Ingreso Mínimo Vital, pero hasta el día de hoy nadie ha contactado conmigo. También llame a los números que me habían facilitado y después de varios días llamando cientos de veces por fin me cogieron el teléfono y la persona que atendió mi llamada me dijo que ella no me podía atender ya que es técnico pero solo atiende las llamadas de los trabajadores sociales y que no responde a un particular y que intente pedir cita en servicios sociales y que ellos contacten con ella. Tenía rellenado la solicitud de IMV desde hace bastante tiempo pero había algunos apartados que no estaban rellenados por dudas que tenía. Por fin el viernes día 11 he tenido una cita con Cruz roja y ahí he podido hacer la solicitud de IMV. Pero aún después de dos meses sigo esperando que un trabajador social contacte conmigo".

La crisis de salud pública iniciada en 2020 ha dejado abierta a su paso una nueva crisis económica y social, que, en consecuencia, se encuentra en sus inicios y cuya duración y gravedad es incierta. La situación de la pobreza en España recogida en informes, estudios e investigaciones de fuentes diversas pero solventes, salta con cada vez más frecuencia a los medios de comunicación.

Hemos conocido a este respecto los datos de Eurostat, la oficina estadística europea, correspondientes a octubre de 2020, situando a nuestro país en la quinta posición en este triste escalafón, dentro de los países de Europa; contamos con los datos periódicos del desempleo en España, que revelan un empeoramiento de sus índices a lo largo del año 2020; y, aún peor, sabemos que en ocasiones ni siquiera el desempeño de una actividad profesional garantiza contar con los recursos adecuados a una vida digna; también venimos siendo testigos de las llamadas *"colas del hambre"* y de cómo las entidades del ámbito social que atienden a las personas que las engrosan, nos alertan de los nuevos perfiles que alargan su sombra; Andalucía es un vasto y bello territorio poblado por 8.464.411 personas, conforme cifras oficiales del Instituto Nacional de Estadística (INE) a 2020, cuyos índices de paro y de riesgo de pobreza, sin embargo, acostumbran a superar las medias de España.

Dada la delicada situación que atravesamos, **los servicios sociales del nivel primario**, como estructura funcional básica de este Sistema Público, organizados y gestionados por las entidades locales, **pueden y deben cumplir un cometido esencial**, como primer nivel de referencia al que la Ley 9/2016 encomienda asumir la posición de vanguardia en la misión de "posibilitar el acceso de las personas usuarias al conjunto del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía", así como la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad, para articular una respuesta a las necesidades individuales, familiares, grupales y comunitarias de atención (artículo 27).

La Ley de Servicios Sociales de Andalucía ha sido objeto de diversas reformas en el año 2020, fundamentalmente en lo que atañe a la historia social y las funciones de los servicios sociales comunitarios (artículo 28.23ª por el Decreto-ley 24/2020, de 22 de septiembre; artículos 47 y siguientes, por el Decreto-ley 9/2020, de 15 de abril; y artículos 83 a 86, 126 y adición del artículo 85 bis, por el Decreto-ley 2/2020, de

9 de marzo), amparadas en las necesidades impuestas por la respuesta a la crisis sanitaria y social, aunque desconocemos qué repercusión y alcance puedan tener las mismas en las funciones de los servicios sociales comunitarios y en las personas titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, delimitados en su artículo 6.

1.3.2.2. Renta mínima de inserción social en Andalucía

...

La reforma proyectada por la Consejería, sin embargo, no llegó a tener lugar, ni en 2019 ni, desde luego, pudo hacerlo en 2020, por razones que todos conocemos y que han quedado suficientemente abordadas en el informe extraordinario elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz en octubre de 2020 *Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia*.

Como recogimos de forma pormenorizada en el mentado Informe, la declaración del estado de alarma por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, supuso un duro mazazo para las personas solicitantes de la renta mínima de inserción social en Andalucía con expedientes en curso, así como para aquellas a las que el inicio de esta crisis sanitaria, con graves consecuencias económicas, colocaba en situación de potenciales peticionarias de esta prestación económica y de cuantos otros recursos de protección social hubiere disponibles.

La conciencia de este escenario inédito en el contexto absolutamente irregular de la renta mínima, motivó la iniciación de la investigación de oficio de esta Institución, en la que instábamos la **adopción de medidas extraordinarias en materia de renta mínima de inserción social en Andalucía durante el estado de alarma sanitaria** (queja 20/1814).

En el curso de dicha actuación, el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió dos Resoluciones sucesivas a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, cada una de ellas en un momento crucial de la crisis sanitaria y económica: la primera, en el mes de marzo, en pleno período de confinamiento, instando la implantación de medidas inmediatas y la segunda, en el mes de junio, con ocasión de la irrupción del ingreso mínimo vital estatal, superponiéndose a las prestaciones de garantía de ingresos autonómicas.

La primera Resolución, basada en la experiencia de las persistentes y graves deficiencias en la gestión administrativa de este derecho subjetivo, la certeza del volumen importante de solicitudes pendientes de resolución y el previsible incremento exponencial de nuevos peticionarios urgidos por los efectos de la crisis, **respondió al propósito de proceder a un abordaje del problema que, en progresión, permitiera encauzarlo racionalmente, en un momento de urgencia sobrevenida.**

Abogamos, en consecuencia, por garantizar la continuidad en la gestión ordinaria de los expedientes de renta mínima, paralizada técnicamente en virtud del estado de alarma, por propiciar el impulso y resolución de las solicitudes tramitadas por el procedimiento de urgencia social y de los expedientes de unidades familiares integradas por personas de menor edad, así como por instar la ampliación automática de la prestación.

Por Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes en el ámbito social y económico como consecuencia de la situación ocasionada por el coronavirus (COVID-19), el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, a propuesta de la Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y con vigencia limitada al estado de alarma, arbitró un procedimiento extraordinario de concesión de solicitudes de renta mínima de inserción social de Andalucía, en la modalidad de urgencia o emergencia social; un procedimiento extraordinario de ampliación; y el mantenimiento de las prestaciones, es decir, la prórroga automática de las prestaciones que vencieran durante la vigencia del estado de alarma, fijando en los tres supuestos los pertinentes requisitos. Del mismo modo, arbitró las medidas que posibilitaran dar continuidad a la tramitación de los expedientes.

Prácticamente un mes más tarde, el Decreto-ley 10/2020, de 29 de abril, por el que se establecen medidas extraordinarias y urgentes de flexibilización administrativa en materia de ayudas en el ámbito del empleo y medidas complementarias con incidencia en el ámbito económico, local y social como consecuencia de la