



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	4
1.3. Dependencia y Servicios sociales	4
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.3.2.5. Discapacidad	4
1.3.2.5.1. La situación de discapacidad	4
1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias	8
1.3.2.5.2.1. Menores, Educación, Cultura y Deporte	8
1.3.2.5.2.2. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	10
1.3.2.5.2.3. Servicios de interés general y consumo	12
1.3.2.5.2.4. Universidades	13
1.3.2.5.2.5. Medio ambiente	14
Este tema en otras materias	15
Balance del Defensor	15
3. Retos ante la COVID-19	15
3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización	15
1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica	15
1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	15
1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica	15
1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración	15
1.2. Cultura y Deporte	16
1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	16
1.2.3.1. Actuaciones de oficio	16
1.4. Educación	16
1.4.1. Introducción	16
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	17
1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios	17
1.4.2.4. Equidad en la Educación	18
1.4.3. Enseñanzas Universitarias	21
1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia	21
1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	21
1.4.4.1. Actuaciones de oficio	21
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	21
1.5.1. Introducción	21
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	22



1.5.2.3. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad	22
1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público	23
1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "expres")	23
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	25
1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas	25
1.7. Infancia y Adolescencia	26
1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	26
1.7.2.4.3. Adopción	26
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior	26
1.8.1. Introducción	26
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	26
1.8.2.2. Prisiones	26
1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad	26
1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	28
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio	28
1.9. Movilidad y Accesibilidad	28
1.9.1. Introducción	28
1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	29
1.9.2.1. Movilidad	29
1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico	29
1.9.2.1.2. Régimen sancionador	30
1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público	30
1.9.2.2. Accesibilidad	31
1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico	31
1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	32
1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	33
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	35
1.11. Salud	38
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	38
1.11.2.10. Salud mental	38
1.12. Servicios de Interés General y Consumo	41
1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	41
1.12.2.1. Servicios de interés general	41
1.12.2.1.3. Telefonía e Internet	41
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	41
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	41
1.14.2.1. Urbanismo	41
1.14.2.1.2. Disciplina urbanística	41
1.14.2.1.3. Gestión Urbanística	42
1.15. Vivienda	42



1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	42
1.15.2.1. Desahucios de viviendas	42
1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres	42
1.15.2.2. Necesidad de vivienda	43
2. Área de Mediación	44
2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación	44
2.2.1. Análisis cuantitativo	44
2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación	44
3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía	44
3.3. Análisis cualitativo de las quejas	44
3.3.8. Dependencia y Personas Mayores	44
REVISTA DEL INFORME ANUAL	46
02. A debate	46
- Brecha digital. La nueva exclusión social	46
04. Mejorar las normas	47
- Nueva ley educativa. Nueva ley educativa sin consenso ¿Cuál es el futuro de los centros específicos de educación especial?	47
- Convocatorias exprés. Los efectos de la pandemia de la Covid-19 también se han dejado sentir en la organización de los servicios públicos y, más concretamente, en los procesos urgentes que se han convocado para el acceso al empleo público	48
05. Atender las quejas	50
- Autobús escolar. Mejorando la seguridad del autobús escolar para el alumnado más vulnerable	50
06. Atención e información ciudadana	51
- Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	51
07. Servicio de Mediación	53
- Promover la cultura de Paz. Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social	53
08. Informes especiales	55
- Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19	55



Materia principal

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

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.

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 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 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, 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 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.

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.

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 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.



5. Discapacidad

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.

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 las 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:

«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.

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, concedora 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.

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

Unicamente 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.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

3. Retos ante la COVID-19

3.4. Todo está cerrado. Hacia una administración humanizada e inclusiva en su digitalización

...

La brecha digital es un ejemplo de esa imposibilidad de acceso a los servicios públicos, y **amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social**. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. **La falta de conectividad es el mayor problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios de la sociedad digital**.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los que ya estaban en situación de exclusión. Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. Por ello, urge reconocer el **derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de acceso a la sociedad digital** (reto 12). Entre otras medidas, proponemos:

- Facilitar los **medios y la formación** necesaria de acceso a la sociedad digital.
- Garantizar unos niveles adecuados de conectividad en las zonas rurales
- Corregir las carencias de administraciones y empresas en el uso de **herramientas digitales**.
- **Mejora y desarrollo de la administración electrónica**

En concreto, la **digitalización de la enseñanza** debe ser una realidad y toda la comunidad educativa debe estar preparada y formada para ella (reto 12). Esa transformación debe englobar tres ámbitos de actuación: el de organización y gestión de los centros docentes, el de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y el de la información y comunicación, tanto interna como externa. Más aún, **en el caso del alumnado con necesidades educativas especiales**.

...

1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.2. Administraciones Públicas y Ordenación Económica

1.1.2.2.2. Transparencia, Participación Ciudadana y Buena Administración

...

En el contexto de la queja 20/6619, la persona interesada en nombre de la Plataforma Ciudadana para la Defensa de los Derechos de las Personas Mayores y Dependientes de la Comarca de Los Pedroches, con sede en Pozoblanco (Córdoba) nos solicitaba nuestra intervención para que se habiliten los mecanismos para que en los Plenos que celebre en modalidad virtual, puedan participar los ciudadanos ya que a fecha de hoy la ciudadanía desconoce cómo puede hacerlo.

Ambas quejas se encuentra en fase de aportación de información por parte de los ayuntamientos requeridos.

...



1.2. Cultura y Deporte

1.2.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.2.3.1. Actuaciones de oficio

...

- Queja 20/5391, ante el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz), relativa a los problemas de acceso de menor de edad con movilidad reducida al Zoo de Jerez (Cádiz).

...

1.4. Educación

1.4.1. Introducción

...

Por otro lado, a finales de 2020, se ha publicado una nueva Ley educativa: **la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre (Lomloe)**. Se trata de la octava ley educativa de la democracia, la cual, como sus predecesoras, ha sido aprobada sin el suficiente consenso de todas las fuerzas políticas.

Han sido muchas las ocasiones en las que esta Defensoría ha apelado a un pacto que haga posible apartar a la Educación de la confrontación política y que evite los continuos cambios normativos que se realizan en materia educativa cada vez que se produce una alternancia política, por muy legítima que esta sea. Sin embargo, **una vez más, hemos de lamentar que la nueva Ley orgánica carezca de ese necesario acuerdo político**, circunstancia que sin duda ha contribuido a la existencia de una controversia social entre sus partidarios y sus detractores.

La recién aprobada norma incluye varios cambios de mayor o menor calado con respecto a la ley anterior (Lomce). Hay modificaciones de tipo organizativo, relativas a la oferta de plazas escolares o la construcción de nuevos centros; y de tipo educativo, que atañen a la promoción de curso o las materias que se impartirán en las escuelas. Pero, sin duda, los cambios más polémicos y que mayor debate social han ocasionado se refieren, por un lado, al rol de la escuela concertada, al eliminar la Lomloe el concepto de "demanda social" a la hora de programar la red de centros; y, por otro, a la educación especial, en concreto, por el temor de algunas asociaciones de familias y profesionales al cierre de los centros específicos de educación especial.

En relación con este último aspecto referido a la educación especial, conviene señalar que **la Lomloe no contempla de manera expresa la decisión de eliminar los centros específicos de educación especial**, pero lo que sí hace es otorgar un plazo de diez años para que «los centros ordinarios cuenten con los recursos necesarios para poder atender en las mejores condiciones al alumnado con discapacidad». No obstante, añade que «las Administraciones educativas continuarán prestando el apoyo necesario a los centros de educación especial para que estos, además de escolarizar a los alumnos y alumnas que requieran una atención muy especializada, desempeñen la función de centros de referencia y apoyo para los centros ordinarios» (Disposición adicional cuarta).

Como no puede ser de otro modo, atendiendo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y en cumplimiento del cuarto objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, las administraciones educativas deben garantizar para todo el alumnado una educación inclusiva y de calidad que les permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás, dotando para ello a los centros educativos de todos los recursos y medios necesarios para hacerla posible y real.

Pero esta loable proclama inclusiva no puede hacernos olvidar que hay determinados alumnos que, por la gravedad de sus patologías o sus singulares características, no pueden realizar su proceso educativo en un centro ordinario, precisando de una atención muy especializada que solo puede ser proporcionada



en recursos específicos. **Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos** y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión.

Ahora bien, ello no empece para reconocer que algunos niños y niñas escolarizados en colegios específicos, mayoritariamente aquellos afectados por trastornos graves del comportamiento, lo están no por sus necesidades sino por la incapacidad de los centros ordinarios para su debida atención integral. A estos niños se les está negando el derecho reconocido desde todos los ámbitos a una escuela inclusiva que le permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás. Para estos alumnos la Administración educativa se encuentra obligada a implementar todos los recursos necesarios, siempre que puedan ser objeto de ajustes razonables, para su escolarización en un centro ordinario.

La disyuntiva no debe estar entre el centro ordinario y el centro específico. De lo que se trata es de que, velando por **su interés superior, cada alumno y alumna tenga acceso al recurso que realmente necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades**, poniendo a su disposición todos los medios y recursos que permitan su inclusión. Solo cuando con fundamento en su interés superior no sea aconsejable la escolarización en un centro ordinario, se debe facilitar su acceso a un centro específico de educación especial.

...

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

1.4.2.3. Servicios Educativos complementarios

...

La pandemia y las medidas adoptadas para evitar la propagación de la enfermedad han afectado también al servicio complementario de transporte escolar.

Como ejemplo, traemos a colación las actuaciones desarrolladas para mejorar las condiciones de este servicio en un centro específico de educación especial. Las familias de este alumnado mostraban su preocupación porque desde el inicio del curso sus hijos e hijas, discapacitados y la mayoría de ellos con patologías crónicas graves, se veían obligados a ir en un minibus de 22 asientos sin cumplirse ninguna de las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS-COV-2, esto es, ni distancia de seguridad -al ir unos sentados al lado del otro-, y sin poder hacer uso de mascarillas por sus especiales circunstancias.

Solicitada información a la Delegación Territorial con competencias educativas en Sevilla, esta estimaba que, en función del número de usuarios, el servicio se estaba prestando de manera adecuada porque había espacio suficiente para todos ellos, así como que no era exigible a la empresa concesionaria del servicio otras prestaciones distintas a las que se recogían en el contrato correspondiente.

Sin embargo, no se cuestionaba la idoneidad del servicio desde el punto de vista de que hubiera un asiento para cada alumno -eso era evidente-, lo que se argumentaba era la idoneidad del medio de transporte teniendo en cuenta las características particulares de sus usuarios. Es una cuestión de justicia que, ante la excepcionalidad de las circunstancias motivadas por la situación de crisis sanitaria, a estos niños y niñas, especialmente vulnerables, se les ofrezca también medidas excepcionales que garanticen su salud y, por extensión, la de sus familias y la comunidad educativa del centro.

En nuestra consideración, además, la Administración cuenta con los instrumentos legales suficientes y necesarios como para introducir aquellas modificaciones que hagan viable la prestación del servicio en las condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las condiciones adecuadas.

Y esta finalidad no es otra que la de proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados que, por su especial vulnerabilidad, son acreedores de todas las medidas que puedan ponerse a su alcance.

Por ello, hemos recomendamos a la Dirección General de Planificación y Centros que, a la mayor brevedad, adopte las medidas necesarias para que se garantice al alumnado usuario del servicio de transporte escolar del centro específico de educación especial afectado, que en todos los trayectos se cumplan las



medidas de distancia interpersonal recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS.CoV-2, así como cualquier otra medida adicional que refuerce la protección de este alumnado. (Queja 20/5970 y queja 20/6072).

1.4.2.4. Equidad en la Educación

...

a) Educación especial.

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 garantizado 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.

La ausencia de este alumnado de otras muchas parcelas en la vida del centro (una excursión, visita, actividad lúdica, o de cualquier naturaleza) por falta de un refuerzo de personal técnico de integración social no favorece el principio de inclusión que se preconiza hacia estos menores. Hemos de reconocer el carácter extra-curricular de estas actividades y, por tanto, su no pertenencia al bloque formativo obligatorio y común del centro, pero no es menos cierto que el hondo concepto de incorporación, normalización e inclusión de estos niños y niñas en su natural entorno educativo se resiente y daña. Se trata de alcanzar un objetivo de inclusión, que se persigue en el contexto de la vida escolar, ya sea un capítulo curricular o una actividad añadida que integran en la normal vida del centro como pueden ser los servicios educativos complementarios.

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 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).

Los numerosos retos a los que se deben enfrentar el alumnado con necesidades educativas especiales y sus familias se han visto incrementados con la crisis provocada por la COVID-19, con mayor incidencia durante el periodo de confinamiento cuando se acordó la suspensión de la actividad docente presencial y se instauró la enseñanza por vía telemática.

La decisión de cerrar los centros educativos tras la decretación del estado de alarma no fue acompañada suficientemente de los apoyos necesarios para que el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad pudiera continuar su proceso de aprendizaje. Así aconteció con **el alumnado afectado por discapacidad auditiva al que, en dicho periodo de tiempo no se les estaría facilitando el apoyo de los profesionales de 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. 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 tras la suspensión de la actividad lectiva.

No obstante, 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 habría decidido que no se desarrollaran los servicios externalizados equiparando todos ellos y 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 y Deporte comprobando que efectivamente el alumnado con discapacidad auditiva no estaba recibiendo el apoyo de los profesionales señalados.

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. Pero este empeño no fue posible por cuestiones organizativas ya que, según argumentaba la Agencia Pública de Educación, 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. (Queja 20/2615).

El problema no se solventó, sin embargo, al iniciar el curso académico 2020/2021. Nuevas quejas incidían en la ausencia de estos profesionales en distintos centros educativos. Si bien, y tras la intervención de la Defensoría, se produjo la incorporación de los intérpretes de signos a los centros en cuestión a finales del mes de octubre, hemos recordado a la Administración educativa la necesidad de establecer una adecuada, eficaz y eficiente labor de planificación de modo que al inicio de cada curso escolar se encuentren a disposición de los centros educativos todos los recursos personales y materiales necesarios para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales, evitando este tipo de disfunciones que perjudican a un alumnado especialmente vulnerable (queja 20/6454, queja 20/6661, queja 20/6663, queja 20/6664, queja 6665).

...

En cuanto a la **tardanza en el pago de las becas y ayudas y las graves consecuencias que pueden producir**, sirva como ejemplo el problema que afecta al alumnado con necesidades educativas especiales.

El abono de las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo no llega hasta muy avanzado el curso, y es a partir de ese momento cuando las familias, que no tienen ingresos para adelantar el pago, pueden llevar a sus hijos a recibir las terapias a las que están destinadas.

Las normas de la convocatoria obligan a las familias a emplear ese dinero hasta la finalización del curso escolar. Por tanto, los menores afectados solo pueden ser atendidos en un corto período de tiempo, quedando en consecuencia sin terapia durante la mayor parte del curso, ya que las cantidades sobrante en el mes junio por no haberse gastados deben ser devueltas.

Esto trae consigo dos consecuencias; la primera, que el alumnado recibe una terapia muy intensiva durante unos pocos meses para agotar las cantidades concedidas antes de finalizar el curso, lo que en la mayoría de los casos no es eficaz; y la segunda, que estos niños quedan sin atención durante los primeros meses del curso siguiente. Nada de esto favorece la atención especializada y continuada que el niño o la niña y sus familias necesitan.

A título de ejemplo: los problemas de conducta del alumnado con autismo necesitan una intervención con el niño y un asesoramiento a los padres muy constante y prolongado en el tiempo; el alumnado con diversidad funcional requiere también una atención permanente y no intensiva en un breve período de tiempo; y los problemas de conducta derivados de un TDH necesitan también un seguimiento continuado y no intermitente como se da actualmente por los motivos expuestos.

Al respecto de este asunto, la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, entiende que, en parte, el problema se debe al gran volumen de solicitudes y de la complejidad del estudio de cada una de ellas. Teniendo como referencia el ejercicio del 2019, se presentaron 32.111 solicitudes de ayudas para alumnos con necesidad específica de apoyo educativo y 158.034 de becas de carácter general.

También considera el centro directivo que como consecuencia del convenio firmado cada curso escolar, desde 2009, entre el Ministerio competente en materia de educación y la Comunidad Autónoma de



Andalucía, le corresponde a esta última la selección, adjudicación provisional y definitiva y pago de las becas y ayudas, así como la correspondiente inspección, verificación, control y, en su caso, resolución de los recursos administrativos que puedan interponerse, por lo que el procedimiento requiere de un tiempo necesario.

Siendo ello cierto, el señalado centro directivo no informa sobre qué medidas podrían ser adoptadas para acortar estos márgenes temporales, sino que sugiere a las personas perjudicadas que remitan su inquietud al Ministerio de Educación y Formación Profesional, para el estudio de alternativas al procedimiento establecido.

En nuestra consideración, es más oportuno, y desde luego más eficaz, que esta gestión con el Departamento Ministerial se realice por la propia Consejería de Educación y Deporte -conocedora en profundidad de todo cuanto atañe al problema expuesto-, y que sea dicho organismo quien proponga las alternativas al actual procedimiento, las cuales estarían dirigidas a mejorar los tiempos de tramitación de las solicitudes de las ayudas para el alumnado con necesidades educativas especiales (queja 20/1575).

Por otro lado, hemos comprobado la incompatibilidad de la normativa reguladora de las denominadas Becas 6000 con aquella que contempla las enseñanzas de personas adultas en su modalidad presencial y semipresencial.

Esta incongruencia afecta a la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, y la Orden de 25 de mayo de 2012, por la que se desarrolla el procedimiento de admisión y matriculación del alumnado en los centros docentes públicos para cursar las enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas en las dos modalidades señaladas.

Recordemos que la Beca 6000 se configura como una ayuda al estudio que tiene como objetivo facilitar la permanencia del alumnado que, cumplido los 16 años, desee continuar con sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio. Su orden reguladora -Orden de 5 de julio de 2011, conjunta de las Consejerías de Educación y Empleo, por la que se establecen las Bases Reguladoras de la Beca 6000, dirigida a facilitar la permanencia en el Sistema Educativo del alumnado de Bachillerato y de Ciclos Formativos de Grado Medio de Formación Profesional Inicial-, en su artículo 3.1.g), excluye expresamente que puedan ser beneficiarios quienes cursen las enseñanzas en régimen de adultos; dirigidas estas a las personas mayores de 18 años.

Por su parte, la normativa reguladora de este tipo de enseñanza -Orden de 25 de mayo de 2012- permite excepciones para quienes todavía no hayan alcanzado dicha edad. En concreto, los apartados 2 y 3 de su artículo 3, establecen que excepcionalmente podrán cursar en régimen de adultos los mayores de 16 años si son personas trabajadoras por cuenta propia o ajena que no le permita acudir a los centros educativos en régimen ordinario; ser deportista de rendimiento de Andalucía o de alto rendimiento o alto nivel; encontrarse en situación personal extraordinaria de enfermedad, discapacidad o cualquier otra situación que le impida cursar las enseñanzas en régimen ordinario, quedando incluidas en este supuesto las personas víctimas de la violencia de género y las víctimas de terrorismo, así como sus hijos e hijas, y las personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión; y, por último, las personas mayores de dieciséis años internas en centros penitenciarios o de menores sujetas a medidas de privación de libertad.

Puestos en relación el artículo 3.1.g) de la Orden reguladora de la Beca 6000, con los apartados 2 y 3 del artículo 3 de la Orden reguladora del acceso a las enseñanzas de adultos, quedan excluidos como beneficiarios de la beca todos aquellos alumnos y alumnas que entre los 16 y 18 años, y aun cumpliendo el resto de requisitos exigidos para acceder a la ayuda al estudio, cursan sus enseñanzas en régimen de adultos acogiéndose a las excepciones legalmente establecidas.

Estas circunstancias, por lo tanto, producen una clara discriminación hacia el alumnado potencialmente beneficiario de la Beca 6000, ya que, pudiendo ser beneficiario de la ayuda, esta se condiciona al régimen en el que cursa sus estudios el alumno.

Adquiere esta cuestión una singular relevancia si se tiene en cuenta que, además, gran parte del alumnado excluido, por la incongruencia de ambas normas, es especialmente vulnerable y, por lo tanto, merecedor de una mayor protección, puesto que entre este se encuentran, como señala la norma, personas adolescentes



o jóvenes que por precariedad económica se ven obligadas a trabajar a partir de los 16 años; que padecen enfermedades o discapacidad que no les permite estudiar en régimen ordinario; víctimas de la violencia de género y víctimas de terrorismo, y sus hijos e hijas; así como personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión.

No se entiende, por lo tanto, que estando la Beca 6000 destinada a facilitar al alumnado que ha cumplido 16 años la permanencia en sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio, queden excluidos aquellos que, pudiendo acreditar que cumplen todos los requisitos de carácter personal, económicos y académicos exigidos, se encuentran con el obstáculo de no poder realizar sus estudios en régimen ordinario.

Por ello, hemos sugerido a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que modifique la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, para que se incluya como beneficiario de la beca a aquel alumnado que, cumpliendo el resto de requisitos exigidos, curse sus estudios en régimen de enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas. ([Queja 19/5677](#)).

1.4.3. Enseñanzas Universitarias

1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia

...

Especial referencia tenemos que hacer aquí a la [queja 20/3300](#), iniciada de oficio por esta Institución en relación con la realización de **exámenes en formato no presencial** por parte de las Universidades andaluzas.

...

Especial referencia tenemos que hacer aquí a la [queja 20/3300](#), iniciada de oficio por esta Institución en relación con la realización de **exámenes en formato no presencial** por parte de las Universidades andaluzas.

...

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.4.1. Actuaciones de oficio

...

- [Queja 20/2038](#), ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa al seguimiento del Informe especial elaborado por la Institución sobre los Centros Específicos de Educación Especial en Andalucía.

...

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.1. Introducción

...

Las consecuencias adversas que en el ámbito laboral que ha provocado la pandemia han incidido en todas las categorías de trabajadores de forma generalizada, pese a que algunos grupos y sectores se han visto especialmente afectados. De este modo, sectores que ya tenían grandes dificultades de inserción en el ámbito laboral (mujeres, jóvenes, mayores de 50 años, personas con discapacidad...), han visto empeoradas drásticamente las condiciones para mantener su empleo o acceder al mercado de trabajo. Asimismo, trabajadores con cargas familiares se han visto afectados negativamente para el ejercicio de sus derechos en esta situación

Ante estas circunstancias, hay que destacar, asimismo, el enorme esfuerzo realizado desde las Administraciones públicas -estatal, autonómica y europea-, de una forma que no tiene precedentes, desplegando medidas de apoyo e incentivación económica y social para contener el desplome de la



economía y el cierre de empresas y asegurando unos ingresos mínimos de subsistencia a aquellas personas carentes de los mismos.

Estas medidas adoptadas por nuestro sector público han permitido hacer frente a las consecuencias devastadoras de esta crisis sanitaria y minimizar el impacto negativo sobre el tejido empresarial y el empleo en España y Andalucía.

No obstante, **la dimensión sin precedente de esta crisis y sus efectos** -en el ámbito sanitario, humanitario y socioeconómico- **obliga a la interacción de todas las instancias públicas para seguir actuando con objeto de contrarrestar los muy perjudiciales efectos que ha ocasionado la pandemia** en esos ámbitos, que se refuerzan mutuamente, y a implementar medidas efectivas para estimular la economía, apoyar la creación de empleo, así como la cobertura de las necesidades básicas de toda la ciudadanía.

Y, para ello, urge que nuestras Administraciones públicas mejoren considerablemente la prestación de los servicios públicos que tienen encomendados, gestionando eficazmente sus recursos y aplicando a su organización los medios y medidas que se están consolidando para la prestación eficaz y eficiente de los mismos, dando cumplimiento a las normas legales y principios constitucionales y estatutarios que les comprometen a satisfacer el derecho a una buena administración que se garantiza a la ciudadanía.

En este contexto, marcado por las consecuencias ocasionadas por la pandemia en todos los ámbitos -administrativo, económico y social-, las quejas tramitadas desde el Área Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social en el año 2020 han reflejado los efectos de dicha situación, sobre todo en las materias de protección de la salud de las personas trabajadoras y sus familiares, procedimientos especiales de acceso al empleo público, afectación de los derechos de las personas empleadas públicas, empeoramiento de la atención ciudadana, incidencias en la gestión de los expedientes de regulación de empleo y retrasos continuados en la tramitación y pago de prestaciones laborales y sociales de Seguridad Social.

Además de estas quejas, que han supuesto el mayor número de las presentadas en el año en este Área, ha seguido destacando el elevado número de quejas dirigidas a la Institución por demoras en la tramitación y resolución de todo tipo de expedientes administrativos, que sigue poniendo de manifiesto, frente al derecho que se garantiza a la ciudadanía a una buena administración por nuestro ordenamiento jurídico, la práctica, cada vez más frecuente, de "mala administración" que se ha instalado en nuestras Administraciones públicas.

...

Junto a estas quejas, han continuado llegando a esta Defensoría en el año 2020 otras que siguen poniendo en cuestión la aplicación del principio de igualdad en el ámbito del empleo público, sobre todo en lo que afecta al colectivo de personas con discapacidad, y las dificultades que tienen las Administraciones públicas para aplicar las normas que garantizan el principio de igualdad de género en el caso de mujeres en situación de maternidad.

...

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

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

Durante el año 2020 se han tramitado 101 quejas relacionadas con el acceso y mantenimiento del empleo público de las personas con discapacidad.

Entre estas cabe destacar la **queja 20/2192**, promovida 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**.

En dichas sentencias se declara ineficaz, por incurrir en «*ultra vires*», el art. 4.2 del vigente Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (LGDPD), que establece que son equiparables, a todos los efectos, a las personas con discapacidad a las que se haya reconocido un grado de discapacidad del 33%, los pensionistas de incapacidad permanente



total, absoluta o gran invalidez, así como los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

En el ámbito del acceso al empleo público, las consecuencias de esta situación dieron lugar a la apertura de la citada queja de oficio ante las dudas que se generaban en cuanto al criterio a seguir a este respecto, en el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía, y que nos habían sido trasladadas en quejas y consultas por la ciudadanía en diversas ocasiones. Ante esta situación, nos dirigimos a la Secretaría General para la Administración Pública planteándole que nos aclarara su posicionamiento al respecto.

A tal fin, le indicábamos que las medidas de acción positiva para el acceso al empleo público en favor de las personas con discapacidad, concretadas en la reserva de un porcentaje de plazas en las ofertas de empleo público para ser cubiertas entre personas que acrediten tener dicha condición, se introducen con rango legal en el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) aprobado por la derogada Ley 7/2207, de 12 de abril, que establecía, en su art 59.1, que *"en las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al cinco por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, ..."*.

Precepto que, como vemos, se remite al concepto legal de persona con discapacidad de la Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Liondau), en el que se incluían, a efectos de lo previsto en dicha Ley, quienes tuvieran reconocido una incapacidad permanente en grado total o superior.

Y, en ese contexto, no puede dejar de tenerse en cuenta que en el art. 1.1 de la ley, al determinar que el objeto de esta ley es establecer medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución, se precisa en su último párrafo que, *"asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social"*.

Finalmente, se recibe en esta institución la respuesta solicitada a través del informe remitido por la Viceconsejería de Presidencia, Administración Pública e Interior. En dicho informe, tras el análisis de las normas jurídicas que resultan de aplicación en relación con este asunto, así como las Sentencias del Tribunal Supremo del año 2018 en las que se aborda esta cuestión, se concluye considerando *"que sólo con la documentación que reconozca la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, bastaría para acreditar el grado de discapacidad igual al 33 por ciento, que es el grado mínimo en el ámbito del acceso al empleo público"*.

Otras quejas a destacar en este apartado, tramitadas en el año 2020, son: la [queja 19/2253](#) iniciada 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 [queja 19/3719](#) promovida de oficio, 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 y la [queja 20/6942](#), sobre la situación de los docentes con discapacidad auditiva incorporados tras la finalización del estado de alarma.

Estas quejas, que finalizaron con la correspondiente Resolución, se comentan en mayor profundidad en el Subcapítulo 3, de Dependencia y Servicios Sociales, del presente Informe Anual.

1.5.2.5. En relación con el acceso al empleo público

1.5.2.5.1. Afectación del derecho de acceso al empleo público como consecuencia de la situación originada por la pandemia de la Covid-19 (convocatorias "expres")

...

Además de estas quejas, las que representan un mayor número de las dirigidas a esta Defensoría durante el año 2020, han sido las relacionadas con las ofertas extraordinarias de empleo, promovidas por la Administración de la Junta de Andalucía, y que se vienen realizando, en el marco de la emergencia de



salud pública ocasionada por el Covid-19, las denominadas **"convocatorias exprés"**. Entre otras, la queja 20/4322, la queja 20/4507, la queja 20/4758, la queja 20/5017, la queja 20/6209 y la queja 20/7738.

Dichas convocatorias se amparan en el Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, por el que se establecen medidas administrativas extraordinarias y urgentes para garantizar la prestación adecuada de los servicios públicos en sectores esenciales que pudieran verse afectados por los efectos de la pandemia.

En base a lo expuesto, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública adopta la Resolución de 14 de abril de 2020, en cuyo Anexo se aprueban las Bases que articulan este procedimiento de emergencia para la selección del personal funcionario interino y laboral temporal. De acuerdo con el mismo, las primeras personas a la hora de optar a uno de estos empleos serían las integrantes de las distintas bolsas de funcionarios o personal laboral y, una vez agotadas las mismas, se realizaría una convocatoria pública a la que podrán concurrir todas aquellas personas que reúnan los requisitos de titulación o experiencia exigidas, debiendo presentar su solicitud, vía email, en un plazo de 24 horas desde la publicación de la oferta.

Dicho procedimiento fue utilizado por primera vez para la provisión de las plazas de auxiliar de playa dentro del Plan "playas seguras 2020", aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 26 de mayo de 2020, en el marco de las medidas previstas en el Decreto-Ley 12/2020, por el que se establecen medidas urgentes y extraordinarias relativas a la seguridad en las playas, y que dio lugar a numerosas quejas. En este caso, dadas las circunstancias de emergencia ante la inmediatez del riesgo para la salud pública que concurrían en esa oferta pública de empleo, consideramos que la misma se encontraba habilitada por la normativa vigente a la que hemos hecho referencia.

No obstante, con posterioridad se han seguido realizando otras convocatorias de estas características para otras áreas de actividad de la Administración autonómica, en las que no queda justificada su directa relación con la situación de emergencia sanitaria y que han seguido dando lugar a un número considerable de quejas ante esta Defensoría.

En estas quejas, además del incumplimiento de los principios constitucionales de acceso al empleo público, se denuncia también el carácter discriminatorio de estas convocatorias. Por un lado, al no contemplarse la preceptiva reserva legal en favor de personas con discapacidad y, por otro, al excluir de las mismas a aquellas personas que se encuentren incluidas en alguno de los colectivos de riesgo establecidos en el apartado tercero de la Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública de 13 de marzo de 2020, entre los que se incluyen, además, las mujeres embarazadas o las personas mayores de 60 años.

Por último, en las quejas remitidas por este motivo, también se pone de manifiesto la disconformidad con el sistema de selección que se está siguiendo para este tipo de contrataciones, que se considera manifiestamente injusto y contrario a los principios constitucionales de acceso al empleo público.

Ante la vulneración de los principios constitucionales afectados, y la **posible extralimitación en que se pudiera estar incurriendo por el uso no justificado de estas convocatorias**, se han admitido a trámite estas quejas habiéndose solicitado a la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior el correspondiente informe sobre estas cuestiones.

En el informe remitido por la Secretaría General para la Administración Pública, se viene a justificar de manera reiterada este tipo de contrataciones urgentes, debido a la situación crítica en la que determinados servicios públicos se encontraban y, al parecer, se siguen encontrando, como consecuencia de la evolución de la pandemia en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma. Asimismo se justifica esta forma de proceder por la necesidad de prestar el servicio de forma adecuada y satisfactoria, para lo que se requiere la correspondiente dotación de recursos humanos con carácter de urgencia, debiendo agilizarse todos los trámites que conlleva este procedimiento de contratación por parte de la Administración.

No obstante, al considerar que en algunas de la convocatorias realizadas por este procedimiento para la cobertura de determinados puestos de trabajo, por razones de emergencia sanitaria, no se aprecia que los puestos ofertados presten un servicio que pudiera verse afectado por un motivo de salud pública, justificativo de la excepcionalidad del procedimiento de selección seguido para la cobertura de los mismos, reiteramos la solicitud de las convocatorias publicadas por esta vía excepcional y urgente, así como la



acreditación en cada convocatoria de la necesidad de la cobertura de las plazas con dicho carácter en razón de la situación de emergencia sanitaria.

Por otra parte, y teniendo en cuenta las manifestaciones que se incluyen en otras quejas presentadas con posterioridad ante esta Institución, solicitamos asimismo que se nos informe si, con carácter previo a la publicación de la correspondiente convocatoria, resultaba acreditado que se hubieran agotado las bolsas de las categorías profesionales de los puestos ofertados. Por último, ante las noticias publicadas en distintos medios de comunicación solicitamos, asimismo, que se nos confirme si la valoración de la legalidad de este tipo de contrataciones de urgencia estaba pendiente de decisión judicial.

Mientras esperamos la respuesta de la Administración de la Junta de Andalucía hemos tenido conocimiento del **Auto de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 26 de noviembre de 2020, acordando la suspensión cautelar de la convocatoria para la selección de aspirantes a nombramiento como personal funcionario interino**, asimilado al Cuerpo General de Administrativos (C1.1000), para trabajar presencialmente en el marco de la emergencia de salud pública ocasionada por la Covid-19, publicada el 15 de septiembre de 2020 en la página web del empleado público de la Junta de Andalucía, para cubrir determinados puestos de trabajo en el ámbito de diferentes centros directivos de dicha Administración.

El referido Auto judicial considera que esta convocatoria atenta contra el principio de jerarquía normativa recogido en el artículo 9.1 de la Constitución, así como contra el art. 14 del Texto Constitucional al discriminar a aquellas personas que padezcan determinadas enfermedades o factores, las embarazadas o quienes se encuentren en periodo de lactancia y al colectivo de personas mayores de 60 años. Citando igualmente como infringidos los artículos 23 y 103 de la CE al señalar textualmente que **"la convocatoria es contraria de plano a los principios de mérito y capacidad"**. Asimismo, el auto del alto tribunal andaluz llama la atención sobre que **"no haya más 'mérito' y criterio de selección que tener la fortuna de que la solicitud tenga entrada antes de que se adjudiquen las plazas que se ofertan"**.

Al tener conocimiento del carácter sub iúdice de este asunto suspendemos nuestras actuaciones, sin perjuicio de seguir a la espera de la respuesta al requerimiento de información realizado a la Administración de la Junta de Andalucía para su valoración y conocer las medidas que vaya a adoptar ante el contenido del citado Auto judicial.

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

1.5.3.3. Resoluciones no aceptadas

En cuanto a la **no aceptación de Resoluciones formuladas a las Administraciones Públicas Andaluzas**, a continuación se destacan las Resoluciones dictadas por el Defensor en estas materias que, o bien no tuvieron respuesta por parte de las entidades a las que nos dirigimos o, aunque la tuvieron, no fueron aceptadas por éstas, a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

– Resolución recaída en la **queja 19/0114**, dirigida la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación y Deporte, en la que se sugería que se promuevan las medidas oportunas a fin de que, en las convocatorias de acceso a la función pública docente, se prevean medidas de adecuación de tiempos y medios que fueran necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades de aquellas personas que, cualquiera que fuera el grado de discapacidad que tuvieran reconocido, acreditaran estar afectadas por limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que dificultaran, objetivamente, el desarrollo de las pruebas selectivas en las que fueran a participar en este ámbito, a fin de competir en condiciones de igualdad con el resto de participantes en las mismas.

...



1.7. Infancia y Adolescencia

1.7.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.4. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

1.7.2.4.3. Adopción

...

La adopción, salvo en los supuestos excepcionales en que así lo establezca una resolución judicial, conlleva la pérdida de vínculos y contacto entre la familia biológica y el menor. A pesar de ello suele ser frecuente que recibamos peticiones de ayuda de familias afectadas por esta situación, solicitando nuestra intervención para tener algún contacto con el menor.

Citamos como ejemplo una ciudadana afectada por una severa enfermedad mental (esquizofrenia) unida a una depresión crónica que le hace llevar una vida marginal, especialmente en los períodos en que deja de acudir a los controles de psiquiatría y no toma su medicación. En este estado suele entablar relaciones de pareja con personas que conoce en dichos entornos marginales, residiendo en viviendas ocupadas ilegalmente o en zonas de chabolas, obteniendo recursos de la mendicidad o de actividades ilegales.

En esas circunstancias, ha sido necesaria la intervención del Ente Público de Protección de Menores respecto de sus hijos, lo cual no ha sido óbice para que ella siempre se haya mostrado muy afectiva con ellos, con una voluntad decidida por preservar su relación. A pesar de ello su evolución personal no ha hecho posible el retorno de sus hijos, hasta el punto de acordar el Ente Público, como medida más beneficiosa para los menores, su adopción por familias seleccionadas a tales efectos, siendo ratificada esta decisión por el Juzgado.

Así las cosas, además de ayudar a la interesada para mejorar su situación personal (pensión no contributiva de invalidez y acceso a una vivienda social de alquiler), en lo que respecta a su pretensión de tener relación con sus hijos nos hemos visto en la obligación de informarle que tal hecho depende de la voluntad de las respectivas familias que los tienen en adopción, lo cual no obsta para que una vez alcancen la mayoría de edad pueda solicitar de la Junta de Andalucía que a través del servicio de postadopción puedan ayudarla a hacerles llegar su petición (queja 20/0316).

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.1. Introducción

...

La demora en el reconocimiento y valoración de los expedientes de discapacidad de los internos sigue siendo un tema recurrente en las quejas remitidas desde los centros penitenciarios andaluces, cuestión por la que ya en 2019 se inició queja de oficio y formulado Recomendaciones a la Administración competente.

...

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.2. Prisiones

1.8.2.2.2. Valoración de la Discapacidad

Por **retrasos en el reconocimiento o revisión de grado de discapacidad de la población reclusa** hemos recibido también en 2020 escritos de queja en los que se solicitaba la intervención de esta Institución.

El estado de salud de la población reclusa, como decíamos anteriormente, es muy precario y se ve en muchas ocasiones agravado por el ingreso y la estancia en prisión. El reconocimiento o revisión de la discapacidad de los internos adquiere una especial relevancia si la situación del solicitante es valorada con un 65% ya que podrían ser beneficiarios, si reúnen el resto de requisitos, de una prestación no contributiva



(PNC), ingresos que pueden facilitar la inclusión social de los internos al finalizar su condena y salir en libertad.

En el expediente de [queja 19/5800](#) el interesado, interno en el Centro Penitenciario de Huelva denunciaba retrasos en su revisión de grado al haber empeorado gravemente su estado de salud desde que se le reconociera en 2015 un 48% de discapacidad.

Nos informaba la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que se había formalizado petición de su revisión ante Centro de Orientación y Valoración de Huelva el 28 de diciembre de 2018. Interesado informe a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Huelva nos indican que el interno fue valorado en prisión el 27 de febrero de 2020, con más de un año de retraso.

Constatado el incumplimiento de los plazos recogidos en la normativa de aplicación y en el propio Plan de Mejora de los CVO 2014-2016, donde se indicaba como criterios de calidad que **las respuestas de las demandas de valoración se realizarán dentro del tiempo máximo establecido por Ley, debiendo ser resueltas el 100% de las solicitudes en un tiempo inferior a 6 meses**, así como que desde la fecha de solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad y la primera cita no debe transcurrir más de 1 mes, debiendo tener cita en un tiempo inferior a 1 mes el 85% de las solicitudes, se ha emitido resolución instando al cumplimiento de los plazos establecidos para la valoración como para la resolución de estos expedientes.

En cumplimiento del art. 29.1 de la Ley 9/1983 la Delegación Territorial nos traslada que *"En cuanto a las mejoras en los procedimientos de valoración informar que se ha contactado con la Dirección del Centro Penitenciario para solicitar la colaboración de los profesionales de prisión para que faciliten la información y/o documentación necesaria y los técnicos del Centro de Valoración y Orientación puedan realizar las valoraciones de discapacidad por informes. Esto supondrá, si hay respuesta positiva como esperamos, una considerable reducción en los tiempos de demora al poder resolver los expedientes conforme llegue la información solicitada desde Prisión"*.

También en el marco de la atención a la discapacidad en la población reclusa, hemos tramitado la [queja 20/3295](#). Su promotor, funcionario de prisiones, nos trasladaba los **problemas de los internos con discapacidad auditiva para mantener comunicaciones con el exterior**, una situación que ha mejorado tras la implementación de las vídeo llamadas en los centros penitenciarios durante la covid-19.

Tras la declaración del estado de alarma y la prohibición de las comunicaciones familiares en prisión, como medida de control y prevención de contagio, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias dictó una instrucción referida el uso de este sistema de comunicaciones para que el contacto de los internos con sus familias resultara más cercano y rebajar las tensiones en los centros de cumplimiento y evitar el aislamiento familiar.

Manifestaba el interesado que con la comunicación mediante videollamadas, posible tras la entrega de smartphones a los centros penitenciarios, se superaban las limitaciones en los contactos telefónicos de los internos sordos, equiparando sus derechos a los del resto de presos y permitiéndoles la autonomía reclamada por este colectivo.

Por todo ello solicitaba nuestra intervención para que se mantuviera este sistema una vez finalizara el estado de alarma y se reestablecieran las comunicaciones de los internos con sus familias y las llamadas según lo establecido en el Reglamento Penitenciario.

Remitida petición de colaboración a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos remitieron informe en que nos trasladaban que el Director General de Ejecución Penal y Reinserción Social había remitido orden de servicio a los establecimientos penitenciarios sobre video-llamadas y otros servicios telefónicos con las instrucciones que se detallan:

"Desde el año 2008 el número de llamadas telefónicas autorizadas a las personas privadas de libertad se amplió, con carácter general a 10 semanales ocho en el caso de quienes, de acuerdo con lo establecido en el art. 51 de la LOGP V art.43 del RP, tengan intervenidas las comunicaciones.

Recientemente, en 2019, de igual modo, se amplió la duración de las mismas a 8 minutos.



En la actualidad y como consecuencia, de un lado, de la generalización del uso de las vídeo llamadas a través de smartphones con ocasión de la pandemia del covid 19 y, de otro, del desarrollo de nuevas posibilidades tecnológicas, se van a ir implementando progresivamente en los centros penitenciarios diferentes servicios que complementan y mejoran los actuales (...)

Instalación de teléfonos de vídeo llamada.

De forma progresiva se van a ir instalando en los centros penitenciarios teléfonos con pantalla que permiten la realización de vídeo llamadas.

Para ello deberá preverse el uso de un espacio que permita la necesaria privacidad de la llamada, preservando la imagen del personal penitenciario, sin menoscabo de los controles que deban llevarse a cabo para garantizar un uso adecuado de la instalación.

La realización de estas llamadas computará dentro del límite máximo y respetará la duración ya establecida de 8 minutos y las personas destinatarias aquellas que tenga autorizadas."

Tal y como nos trasladan desde la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, "Se pretende con ello dar respuesta a nuevas realidades sociales que exigen el desarrollo de nuevas tecnologías en el campo de las comunicaciones dentro de los centros penitenciarios y, por añadidura y con carácter más específico, solventar situaciones para aquellas personas con capacidades diferentes que se encuentran en prisión, por ejemplo las personas sordas."

Con la adopción de las medidas indicadas se atiende por tanto la pretensión planteada por el promotor de este expediente, mejorando la situación de estos presos y sus familiares que podrán comunicarse en igualdad de condiciones que el resto de internos, no precisando de la intervención de un tercero garantizándose por tanto la intimidad en sus conversaciones.

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

...

- Queja 20/2840, dirigida a la Delegación Territorial de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, relativa a la avería del ascensor de la sede judicial de Alcalá de Guadaíra (Sevilla) impide a discapacitados acceder a la sala de vistas.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción

...

El derecho a la movilidad sin duda tiene también una dimensión social que incluye todo lo relativo al mantenimiento de los servicios para los ciudadanos y ciudadanas con necesidades especiales y podemos afirmar que que aún queda mucho por hacer para garantizar universalmente el derecho a la movilidad de toda la ciudadanía.

...

En este contexto, hemos incoado de oficio, ya a finales de 2020, la queja 20/8693, por la suspensión, a causa de la COVID-19, de la línea de transporte regular de viajeros en los pueblos de la comarca de la Sierra de Aracena y Picos de Aroche, por lo que se había solicitado por las Alcaldías de los municipios afectados el restablecimiento de este servicio en cuanto a sus horarios, frecuencia y vehículos adaptados para personas con discapacidad, existentes con anterioridad al estado de alarma, dado el aislamiento que dicha medida había provocado en la población de los mismos, cuya alternativa era desplazarse en vehículos privados, del que no disponen muchos vecinos y vecinas, sin contar con que gran parte de la población se caracteriza por su avanzada edad. Del resultado de esta queja, daremos cuenta en la memoria anual correspondiente al ejercicio 2021.



...

A la hora de desplazarse, la eliminación de barreras en el entorno es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas. La accesibilidad es entendida como toda medida pertinente que permita asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información, comunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Las personas con discapacidad para tener movilidad necesitan contar con un entorno accesible que les permita ser capaces de usarlo con sus diferentes grados de habilidad, tomando en cuenta los diferentes tipos de discapacidad. Para ello, se requiere que su entorno cuente con los ajustes razonables -modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida- para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás personas, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Pero no solo las personas con discapacidad requieren un entorno accesible, también lo necesitan los niños y niñas, las mujeres en periodo de gestación, personas convalecientes por enfermedades o lesiones, adultos mayores, así como los grupos de población que por su condición de vida o situación social o económica han sido excluidas, tales como las personas con menores ingresos, migrantes, entre otras.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, han adquirido especial protagonismo las quejas sobre peticiones de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida, de uso nominativo o cercanas a los domicilios de estas personas o centros de trabajo, o su cambio de ubicación, que no han sido atendidas por los ayuntamientos a los que se han dirigido; la disconformidad con la anulación injustificada de plazas reservadas de estas características y las ya clásicas quejas del uso abusivo de estas plazas por personas poco solidarias.

En cuanto a la problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** en 2020 hemos concluido quejas presentadas en años anteriores sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas, incluso de vehículos privados de alquiler o la disconformidad con la frecuencia y horario de los servicios públicos de autobús urbanos e interurbanos, o la reducción el número de taxis adaptados por alguna capital de provincial.

Las quejas presentadas en 2020, en relación con esta cuestión, están relacionadas con la reducción del número de vehículos adaptados para usuarios con discapacidad, su frecuencia y horarios a causa de las restricciones impuestas a la movilidad desde el mes de marzo de 2020 a causa de la pandemia provocada por la COVID-19.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan quejas por la existencia de **barreras urbanísticas** sobre los más variados asuntos, predominando aquellas en las que se denuncia las barreras que dificultan el acceso de personas con movilidad reducida a su domicilio solicitando su eliminación; barreras urbanísticas en general en todo un barrio de una ciudad, demanda de ampliación de acerado para mejorar la movilidad y seguridad de peatones, la existencia de obstáculos en itinerarios peatonales que afectan a la movilidad de las personas con discapacidad etc.

En cuanto a las **barreras arquitectónicas** se repiten las existentes tanto en edificios privados de uso público como restaurantes, cafeterías y hoteles, como públicos que impiden o dificultan el acceso a los mismos para las personas con discapacidad. También en este ejercicio hemos concluido la queja incoada de oficio sobre la falta de ejecución de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de vivienda, queja 18/7272.

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1. Movilidad

1.9.2.1.1. Ordenación del Tráfico

...



Por otra parte, se han resuelto favorablemente varias **quejas relativas al silencio de las Administraciones municipales competentes en materia de tráfico**. De entre ellas resaltamos la **queja 19/3678**, a la que ya hacíamos referencia en la introducción de nuestra memoria anual correspondiente a 2019, y que si bien la admitimos a trámite ante el silencio de la administración a la denuncia formulada por una asociación, relativa a la carencia de personal expendedor en gasolinera lo que ocasionaba problemas a las personas con discapacidad, a la vista de la respuesta recibida entramos a conocer sobre el fondo del asunto.

En las actuaciones practicadas interesamos que se nos trasladara el posicionamiento de aquélla y, en particular, sobre la interpretación que mantenía sobre el alcance y consecuencias de lo dispuesto en la Directiva 2006/123/CE, en relación con el artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, del que se deducía que las personas con discapacidad deberían contar con personal suministrador del combustible en las estaciones de servicio.

En su respuesta, tras exponer los antecedentes y causas que suscitaban el problema, derivadas principalmente de la necesaria observancia de la legislación comunitaria, se planteaba como posible solución el anteproyecto de ley para la modificación del artículo 50.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de atención a las personas con discapacidad en Andalucía, ya en marcha, que se esperaba que obtuviera la conformidad de todos los sectores y Administraciones implicadas, de forma que, sin rebajar las exigencias derivadas del cumplimiento del principio de accesibilidad universal que debían reunir todos los productos y servicios a disposición del público, se atuviera igualmente a la normativa europea.

Así las cosas estimando que, tras esta modificación legislativa, se verían atendidas las pretensiones que motivaron la queja y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución, no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte, por lo que dimos por concluido el expediente.

1.9.2.1.2. Régimen sancionador

...

Así en la **queja 20/6817**, la persona interesada exponía que había sido sancionada porque en la tarjeta Persona con Movilidad Reducida de su hijo, que la tenía en el salpicadero, no se veía la fecha. Presentó recurso aportando la tarjeta original de PMR, la parálisis cerebral de su hijo, libro de familia, ... que fue desestimado porque el agente de la empresa de aparcamientos no le veía la fecha.

Admitida a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla información para que nos indicara las causas por las que, a pesar de que la documentación obrante en el expediente sancionador acreditaba que la tarjeta se encontraba en el salpicadero del vehículo (aunque parcialmente no se viera) y, posteriormente, la persona afectada había acreditado la plena vigencia de la misma el día de la denuncia, habían sido desestimadas las alegaciones formuladas y confirmada la sanción impuesta.

En la respuesta municipal se indicaba que, tras el estudio de los expedientes, se procedía a la estimación del recurso presentado, el cual sería notificado en su domicilio en los próximos días.

También se aclaraba que el artículo 3 de la Orden de 10 de Marzo de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía disponía: «La tarjeta de aparcamiento deberá colocarse en el salpicadero del vehículo de forma que resulte claramente visible desde el exterior». Y que la persona reclamante había sido denunciada por no tener visible la tarjeta de PMR, no poniéndose en duda, tras comprobar la documentación aportada, de que era titular de la misma y que cumplía todos los requisitos necesarios para estar en su posesión y poder utilizarla en las zonas reservadas para sus titulares, debiendo tener más cautela a la hora de colocarla en el salpicadero, para evitar circunstancias similares en el futuro.

Habiendo sido aceptada la pretensión planteada dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

También relatábamos en nuestro Informe Anual de 2019, las quejas relativas al **Servicio del Taxi**, y dábamos cuenta de una actuación de oficio, la **queja 19/3710** por los problemas que, al parecer, afectan



a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz.

En la respuesta municipal emitida se nos daba cuenta, en síntesis, de la elevación del número de autotaxis hasta 23 que se iba a producir en esa capital, así como de las modificaciones que se estaban impulsando en la Ordenanza reguladora de este servicio que iban encaminadas a la mejora de las condiciones de prestación del servicio a las personas con discapacidad y movilidad reducida.

Así las cosas, valorando positivamente estas reformas y esperando que fueran una realidad a la mayor brevedad posible, no estimamos necesarias nuevas actuaciones en este expediente de queja y procedimos a su archivo.

...

1.9.2.2. Accesibilidad

1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

En el ejercicio 2020, han tenido protagonismo las quejas relativas a las solicitudes de plazas y placas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, que no habían sido atendidas por la administración municipal.

Así la [queja 19/7013](#), en la que la persona reclamante exponía que había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Obejo la instalación de una placa reglamentaria de reserva de plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida donde se hiciera constar el número de la matrícula de su vehículo. Consideraba que la placa actualmente colocada no se ajustaba a las características exigibles reglamentariamente y por ello demandaba su sustitución.

Nos dirigimos al citado Ayuntamiento para que nos indicara si era posible acceder a la petición del reclamante o, de no ser así, se explicaran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

De la respuesta remitida se desprendía que ya había sido instalada una placa reservada nominativa nueva atendiendo a lo solicitado, por lo que, habiendo quedado solucionado el problema que motivó la reclamación, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

O la [queja 19/4946](#), en la que ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Orcera a nuestra petición de que resolviese expresamente, sin más dilaciones, la petición formulada por el afectado, en relación con un **cambio de ubicación de plaza reservada de aparcamiento para personas con discapacidad**, informándonos al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se formuló **Resolución** al citado organismo en el sentido de que procediera a ello a la mayor brevedad posible.

En la respuesta remitida se señalaba que, tras la conclusión del estado de alarma, se pudo atender a la solicitud del interesado instalando y pintando la plaza de aparcamiento reservada en el sitio que pedía, aunque con posterioridad, aquél la habría repuesto a su lugar anterior sin previo aviso.

De acuerdo con ello, como quiera que el escrito de queja fue admitido a los efectos de que el Ayuntamiento se pronunciara acerca de la solicitud de la persona reclamante y ello ya se había producido, entendíamos que no resultaban precisas nuevas gestiones por nuestra parte.

También la [queja 20/1866](#), en la que la persona reclamante exponía que hacía dos meses y medio que presentó solicitud ante el Ayuntamiento de Higuera de la Sierra para **que le pintaran un estacionamiento para personas de movilidad reducida delante de su domicilio**. Al tener un vado con garaje no podía tener ambas cosas, por lo que el Ayuntamiento le dio tres opciones que no le satisfacían. Aducía que la ley de la dependencia exponía que los casos se estudiarían caso por caso y que la única limitación que imponía era no perjudicar a un tercero, cosa que, afirmaba, hacía porque solicitaba pintar delante de su vado una plaza de discapacidad individualizada, para cuando su coche estuviera fuera, no perjudicando a nadie, porque de por si nadie debería estacionar en su vado.

Admitida la queja a trámite solicitamos del citado Ayuntamiento que nos informara si consideraba posible la concesión de dicha plaza de estacionamiento reservada y personalizada, así como si se estimaba compatible con el mantenimiento del vado de garaje que tenía concedido.



En la respuesta emitida se informaba que el escrito presentado se había considerado como recurso de reposición contra la resolución de la Alcaldía acerca de su solicitud habiéndose ordenado la emisión de nuevo informe acerca de las alegaciones que se formulaban. La Resolución municipal exponía las distintas alternativas sobre las que la interesada podía elegir para solucionar el problema de estacionamiento o acceso a su garaje que le venía afectando.

Entendimos que, dado que el Ayuntamiento había mostrado su buena voluntad en encontrar una solución aceptable para todos y que, en consecuencia, nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que permitan su uso por personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, suele ser un motivo de queja constante ante esta Institución.

En la queja 19/1916, la Junta Directiva de una asociación de discapacitados físicos y/o sensoriales exponía que, desde hacía bastante tiempo, venía luchando para la **accesibilidad de la línea de autobuses de su localidad** que discurría desde Sevilla hasta Estepa.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio solicitando informe de las actuaciones que tuviera previstas en orden a que la empresa concesionaria diera cumplimiento a las mejoras de accesibilidad a las que, en su día, se comprometió y a las que estaba obligada legalmente.

De la respuesta recibida parecía desprenderse que, en términos generales, la empresa concesionaria cumplía con la normativa de accesibilidad en la línea que prestaba servicio a la localidad, por lo que dimos trámite de alegaciones a la asociación, quien manifestó lo siguiente:

"Después de ponernos en contacto con la compañía de autobús, efectivamente tienen el servicio adaptado, el problema se encuentra en que, para poder hacer uso del servicio, tenemos que llamar uno o dos días antes, concretando el lugar y la hora, pero nos encontramos con el problema que nos pueden llamar anulando el servicio porque, para ese día, no lo puedan ofrecer; es decir, que no estamos nunca seguros de poder hacer nuestro viaje, ya sea por ocio o para una cita médica.

Entonces nosotros proponemos que, aunque se tenga que avisar uno o dos días antes, sí tengamos el derecho de tener el horario del que dispone el servicio y no arriesgarnos a perder el viaje."

De acuerdo con lo expresado, nos dirigimos nuevamente a la Viceconsejería interesando que nos indicara si era posible atender esta petición y garantizar que, cuando se hubiera solicitado un vehículo adaptado con la debida antelación, el servicio pudiera ser disfrutado por la persona con discapacidad con normalidad y evitar posibles anulaciones.

En el informe recibido se señalaba que la empresa concesionaria mantenía que no se había negado por su personal el servicio de bus adaptado y que, en caso de que sucediera algún problema, pondría los medios para solventarlo lo antes posible y, si fuera necesario, con otro tipo de vehículo adaptado. Así las cosas, dimos por concluida nuestra intervención en este asunto.

Sin perjuicio de ello, instamos a la Viceconsejería a que si, por parte de los Servicios de Inspección de Transportes de la Delegación Territorial, se constatará alguna de las irregularidades que motivaron la queja de esta asociación, se adoptaran las medidas disciplinarias o sancionadoras que procedieran comunicándolo a esta Institución.

Dos fueron las quejas presentadas en 2019 contra sendas empresas de transporte discrecional en vehículos turismo, la queja 19/3660 y la queja 19/3679, por carecer de un determinado **porcentaje de vehículos de sus flotas adaptados para su uso por personas con movilidad reducida** usuarias de sillas de ruedas, al igual que se les exige a los vehículos de autotaxi.

Se nos remitió un completo informe de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión situando la cuestión al amparo de la normativa vigente y planteando la posibilidad de que resultara aplicable por analogía la obligación del sector del taxi de disponer de un 5% de vehículos adaptados a las empresas de vehículos de turismo con conductor. Se añadía que esta cuestión se había estimado de interés por lo que se había sometido la misma a la consideración de la Comisión Técnica de Accesibilidad, esperando dar respuesta en la primera sesión del pleno que se celebrara.



Así las cosas, nos dirigimos a la Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación interesando que nos mantuvieran informados de las conclusiones que, sobre esta cuestión, se alcanzaran por parte de la Comisión Técnica de Accesibilidad y, en definitiva, si se estimaba aplicable a las empresas de VTC la obligación de disponer de un 5% de vehículos adaptados.

Junto a la respuesta se remitía informe dado a las peticiones de informe de esta Institución, señalando también que el borrador de Decreto que tramitaba la Dirección General de Movilidad para la ordenación y modernización del sector del transporte discrecional en vehículos turismo establecía la adaptación de al menos un 5% de la flota para aquellas empresas con más de quince vehículos VTC.

Entendíamos que esta normativa, una vez aprobada, permitiría atender a las demandas de la asociación reclamante ya que las empresas de transporte que motivaron sus quejas deberían disponer del porcentaje de vehículos adaptados similar al servicio de taxi. Ello nos permitía estimar que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

En ocasiones, esta institución actúa de oficio cuando tiene conocimiento de los problemas que padecen las personas con discapacidad y movilidad reducida en alguna provincia para poder utilizar los servicios de transporte público interurbano por carretera.

Tal fue el caso de la [queja 19/6854](#), tras conocer posibles **problemas que afectaban a las personas con movilidad reducida en la utilización de los transportes públicos de Almería en su comunicación con Adra**.

En la respuesta del Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, se nos indicaba que no tuvo conocimiento de tales problemas en los transportes entre Almería y Adra hasta el 21 de octubre de 2019 en que una pasajera interpuso una reclamación por no haber dispuesto la empresa concesionaria de autobús adaptado durante la jornada del 18 de octubre. A raíz de ello, se nos indicó que se instó al concesionario la adopción de las medidas necesarias para solucionar dicha situación.

También se nos aclaraba que las líneas M380 y M381 se hallaban incluidas en una concesión de recorrido y carácter autonómico, aun cuando discurrían parcialmente o íntegramente dentro del área de Almería, por lo que no mantenía el Consorcio competencias sobre la gestión de su flota. No obstante, se indicaba que se habían hecho gestiones con la operadora y había dispuesto un vehículo con rampa de acceso con seis horarios y expediciones, permitiendo modificarse a demanda previa de los usuarios.

A la vista de lo expuesto, entendimos que el Consorcio, sensible a la reclamación formulada, había adoptado las medidas que, dentro de su ámbito de competencias, resultaban posibles para que no volviera a producirse el problema. Ello determinó que pudiéramos concluir nuestra intervención en este asunto.

1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, normalmente tras nuestra petición de informe, aunque aún muchas de ellas se encuentran en tramitación. También hemos concluido alguna otra cuya tramitación venía arrastrando desde hace años. Pasamos a mencionar algunos de estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales están demostrando una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos aunque las más de las veces son los problemas de índole presupuestaria los que lo impide, aunque en algunos otros supuestos no siempre es así.

Tal es el caso de la [queja 19/4162](#), en la que la reclamante nos decía que tanto su madre, mujer de 85 años y con un reconocimiento de Grado III de Gran Dependencia, como otra señora en la mismas circunstancias y su hija ya mayor y con una gran discapacidad intelectual, se encontraban **atrapadas en una calle con escaleras**, en la que viven en el pueblo de Fuente Obejuna (Córdoba).

Tras solicitar su padre verbalmente ayuda a la alcaldesa desde el otoño de 2017, para que hiciesen una rampa en dicha calle y no obtener ninguna respuesta, ella lo solicitó por escrito, con registro de entrada al ayuntamiento el 1 de diciembre de 2017. Después de seguir insistiendo, la solución que daban es que harían unos pocos de tablones para las escaleras de la calle y su padre, un señor de casi 80 años, los pusiese y los recogiese, cada vez que alguna de estas mujeres lo necesitase.



Tras saber la solución que daba la señora alcaldesa, puso una hoja de reclamación, que no llegó a tramitar, porque tras ello, les contestaron diciendo que harían el correspondiente proyecto, el cual una vez realizado se incluiría en los presupuestos del 2019. En julio de ese mismo año, le comunican que su ejecución cuesta 167,000 euros, que por ello no es rentable y que no van a hacerlo.

El Ayuntamiento de Fuente-Obejuna informó acerca de las diversas gestiones que se habían realizado por parte municipal para intentar mejorar las condiciones de accesibilidad a la calle en cuestión y las razones de índole técnica y económica que lo habían impedido.

Presentadas alegaciones por la reclamante formulamos Sugerencia al Ayuntamiento para que, dado que la calle presentaba en la actualidad unas barreras que no se atienen a la normativa de accesibilidad y que ocasionan la práctica situación de aislamiento de varias personas con discapacidad allí residentes, se proceda a valorar la posibilidad de, con cargo al próximo ejercicio presupuestario y contando con las subvenciones de otras Administraciones Públicas a las que el Ayuntamiento pueda acogerse, llevar a cabo los trabajos recogidos en la Memoria elaborada por el Servicio de Arquitectura y Urbanismo de la Diputación Provincial de Córdoba, de forma que se realicen aquellas adaptaciones que sean necesarias y que técnicamente permitan la pendiente y estrechez de la calle citada.

En la respuesta que nos remite el Ayuntamiento se expone, en síntesis, que la subvención concedida para las anualidades 2020-2021 por parte de la Diputación Provincial de Córdoba para la eliminación de barreras asciende a unos 40.000 euros, sin que se haya recibido ninguna otra subvención de otra Administración a estos efectos. Dicha subvención se ha destinado en su totalidad a la adaptación de la piscina municipal por ser unas instalaciones que pueden ser utilizadas por la totalidad de los habitantes del municipio. Se indica asimismo que el presupuesto anual para mantenimiento de infraestructuras asciende a 70.000 euros y, en consecuencia, no es posible asumir con cargo al mismo la adaptación de la calle que tiene un coste de unos 132.500 euros. También se alude a que el municipio tiene un núcleo principal y 14 aldeas lo que hace difícil asumir el mantenimiento de sus infraestructuras, por lo que se procura eliminar barreras con ocasión de la reparación de deficiencias en el viario. Por último, se alude a la difícil orografía de la localidad con muchas calles en pendiente, lo que hace aún más complicada la eliminación de barreras urbanísticas. Por ello, se concluye señalando que la adaptación de la calle se abordará en cuanto las posibilidades presupuestarias lo permitan.

En definitiva, de forma argumentada, el Ayuntamiento expone las razones por las que no le es posible actuar en el sentido recogido en nuestra Sugerencia.

Pues bien, aunque nos hacemos cargo de la dificultad y carencias presupuestarias municipales para abordar todas las mejoras y peticiones que, en materia de accesibilidad, se formulan, lo cierto es que la normativa reguladora de esta materia establecía unos plazos, ya sobrepasados, para la eliminación de las barreras existentes en el viario.

Por ello, no considerando que ha sido aceptada nuestra Resolución, debemos incluir este expediente de queja en este Informe Anual al Parlamento de Andalucía.

La queja 17/4157, finalmente la hemos concluido en 2020, tras una larga tramitación, en la que ante la falta de respuesta a nuestra petición de informe para conocer si, finalmente, se estaban adoptando por parte del Ayuntamiento de Sevilla medidas efectivas en orden a la **mejora de la accesibilidad en la Barriada de Sevilla Este** y llevado a cabo las obras de eliminación de barreras urbanísticas demandadas por el reclamante, de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, se le formuló Resolución en el sentido de que se dictaran las instrucciones oportunas con objeto de que se indicaran, entre otras cuestiones, las prioridades que, en materia de eliminación de barreras urbanísticas, se hubieran valorado para el ejercicio por la Oficina de Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas y la dotación económica con la que se contaba para abordarlas, así como los plazos presumibles para su ejecución en la zona.

Del contenido de la respuesta municipal se desprende que, en términos generales, había sido aceptado el contenido de nuestra Recomendación puesto que, además de indicar las actuaciones de eliminación de barreras urbanísticas ya ejecutadas, se reseñaban las prioridades que, se valoraron por la Oficina de



Accesibilidad con el responsable del Distrito de Sevilla Este, señalando las actuaciones previstas, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También en la [queja 19/4032](#), la persona reclamante exponía que, en la confluencia entre 2 calles de su población, se encontraba una piedra esquinal o guardacantón que, debido a la estrechez de la acera, dificultaba gravemente la movilidad y el tránsito de personas, singularmente de aquellas que eran usuarias de silla de ruedas o que llevaban carritos de bebé. Creía que también se veía afectada la seguridad debido al tráfico muy cercano de los coches en dicha acera.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento de Écija solicitando se nos informara si era posible acceder a la **pretensión de la persona reclamante de ampliación del acerado** en dicha zona o, en caso contrario, que se nos expusieran las causas por las que ello no se estimaba procedente.

En la respuesta municipal se indicaba que la actuación sobre el acerado de la zona se encontraba pendiente de realizar en las previsiones municipales de mantenimiento, acogiéndose para ello a algún programa o plan de empleo para la ejecución de la obra, ya que no era posible con los propios medios municipales.

Finalmente se nos comunicó que, por medio del Programa de Urgencia Social 2020 de la Diputación Provincial de Sevilla y por la bolsa de trabajo que se estaba creando por parte municipal, se pretendía actuar sobre el acerado de la zona. Así las cosas, aún cuando no se podía concretar la fecha en que darían comienzo las obras de ejecución de los citados trabajos, cabía estimar que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución.

Finalmente en la queja 19/4534, la persona reclamante nos exponía que tenía 68 años, daño cerebral adquirido, una discapacidad del 83% y su hija era la que se había encargado de realizar las quejas, pidiendo desde hacía tiempo a través de una asociación que el ayuntamiento arreglara accesos, aceras, y que no les pusiera más barreras; peticiones a las que había hecho caso omiso.

El Ayuntamiento de Montellano nos daba cuenta de que se había confeccionado un listado de actuaciones preferentes de eliminación de barreras y de que ya se había procedido, en varios proyectos, al rebaje de los acerados, así como a la reurbanización de varias calles dejándolas libres de barreras. Se añadía que próximamente se iniciarían varias de las obras preferentes y que se habían realizado partes de trabajo con objeto de que se ejecutasen las obras de escasa entidad de las demandadas por la afectada.

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

Ya en 2020, hemos concluido varias quejas en materia de barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad con la resolución favorable o en vías de solución de las cuestiones planteadas, como la [queja 19/6789](#), [19/7022](#), [18/5968](#) y [19/0748](#); o bien tras una muy larga tramitación.

Tal es el caso de la [queja 17/1444](#), y varias quejas más presentadas por los mismos motivos, en la que la reclamante denunciaba los numerosos obstáculos a la accesibilidad en su triple enfoque, físico, sensorial y cognitivo, detectados en un edificio cultural en aquella fecha recientemente inaugurado en Sevilla, cuyas barreras habían sido constatadas por visitantes profesionales especialistas en Accesibilidad universal y personas con diversidad funcional. Solicitaban que se cumpliera la normativa vigente para que todas las personas pudieran usar el edificio con igualdad de oportunidades. Admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Sevilla que, por parte de los Servicios Técnicos municipales, se verificaran los posibles incumplimientos de la normativa de accesibilidad que se denunciaban y, en el caso de que se confirmaran los mismos, nos indicara las causas por las que se había procedido a la apertura de estas instalaciones a pesar de ello y nos informara de las medidas que se tuvieran previsto adoptar para que, por parte de la entidad titular del inmueble, se llevaran a cabo las actuaciones de adaptación que resultaran procedentes.

Del contenido de la respuesta recibida y de la documentación adjuntada, -en la que se indicaba que la entidad titular del edificio se había comprometido a corregir los aspectos reseñados y se añadía, por la Oficina de Accesibilidad que se seguía trabajando para el efectivo cumplimiento de las cuestiones observadas, de forma que queden garantizadas las condiciones mínimas de accesibilidad- dimos cuenta a las personas interesadas de las quejas formuladas con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente,



podieran formular alegaciones o consideraciones acerca del posicionamiento del Ayuntamiento sobre sus reclamaciones en torno a este asunto.

Pues bien, tras ello, recibimos por parte de la Asociación reclamante escrito de alegaciones en el que se solicitaban diversas actuaciones del Ayuntamiento ya que, a su juicio, quedaba aún mucho por hacer en el edificio afectado para que se cumplieran todos los criterios de accesibilidad que se recogían en la normativa vigente.

Dado que la Oficina de Accesibilidad indicaba, a 9 de marzo de 2018, que se encontraba trabajando para que la propiedad subsanara los incumplimientos observados en materia de accesibilidad, consideramos oportuno esperar un plazo prudencial para trasladar las alegaciones formuladas que eran numerosas y graves. Todo ello, con objeto de que se dispusiera del margen de tiempo preciso para acometer las actuaciones necesarias.

Es por ello que, en noviembre de 2018, dimos conocimiento al Ayuntamiento de las alegaciones formuladas por la Asociación con objeto de que se nos trasladara su posicionamiento sobre las peticiones que se formulaban señalando aquéllas que fueran atendidas positivamente o, en caso contrario, nos indicara aquéllas en las que no se estimaba procedente.

En todo caso, creíamos conveniente que, para informar de los avances que se hubieran producido y exponerle su respuesta, se convocara a un representante de dicha Asociación por parte de la Oficina de Accesibilidad de forma que pudieran ser analizadas de forma más detenida las reclamaciones que se planteaban, dando cuenta con posterioridad a esta Institución del resultado de dicho encuentro.

Tras las múltiples gestiones realizadas ante el Ayuntamiento de Sevilla, finalmente se nos remitió un completo informe en el que, tras enumerar las numerosas actuaciones realizadas para intentar lograr la plena accesibilidad del edificio en cuestión, se estimaba por la Oficina de Accesibilidad Municipal que habían quedado resueltos de forma satisfactoria los problemas de accesibilidad que motivaron la queja y se subrayaba la voluntad de la Dirección del citado centro de garantizar la accesibilidad universal de todos los visitantes, así como de atender cualquier incidencia que se presentara al respecto por los mismos.

De acuerdo con ello, considerando resuelto de forma favorable el problema que motivó la queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También la queja 16/6039, en la que desde una asociación de Discapacitados Físicos, Psíquicos y Sensoriales de Puerto Real, se nos remitía un escrito denunciando al Ayuntamiento por la licencia de utilización concedida en enero de 2016 para ampliación de unas instalaciones deportivas para cafetería y terraza.

Dichas instalaciones se encontraban ubicadas en un patio compartido con un Centro educativo, habiendo considerado el Servicio Técnico Municipal que estas instalaciones cumplían con las normas para la accesibilidad según el Decreto 293/2009, de 7 de julio, debido a que se utilizaba el aseo y vestuario adaptado del propio centro escolar. Posteriormente en enero de 2016 a la Gestión Deportiva se le concede una ampliación de licencia para una Cafetería y Terraza con Marquesina, sin haber realizado ninguna obra de adecuación para cumplir con las normas de accesibilidad.

El Ayuntamiento comprobó que tanto el vestuario como el aseo adaptado se justificaban en el proyecto de adecuación para ser compartido con la escuela, distante a 150 metros, la cuestión era que para acceder a las instalaciones había que hacerlo a través de una cancela que siempre estaba cerrada con llave la cual había que pedir al conserje del centro y que las instalaciones de la escuela al tener un horario diferente al de las pistas deportivas había un periodo de tiempo en el que no se podían usar dichos servicios.

El Ayuntamiento hizo un requerimiento para la adecuación de inodoro, ducha y vestuario a fin de que cumplieran con los requisitos de adaptación en las mismas instalaciones deportivas, sin que se llevaran a cabo, por lo que se iba a proceder a efectuar un nuevo requerimiento con advertencia de que, en caso contrario, se adoptarían las medidas necesarias dentro del contexto de la disciplina urbanística y ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, interesamos que se nos mantuviera informados, produciéndose un reiterado silencio municipal, por lo que nos vimos obligados a formular al Ayuntamiento de Puerto Real Resolución de fondo en torno a este asunto.



Por toda respuesta, se nos remitió Informe Jurídico del Departamento de Urbanismo en el que se exponía que una vez realizada la visita correspondiente, realizado el requerimiento a la escuela y su reiteración sin que las deficiencias hubieran sido subsanadas, se estaban adoptando las correspondientes medidas disciplinarias en el ámbito sancionador.

De acuerdo con ello, con el fin de valorar si, en definitiva, las medidas disciplinarias suponían la aceptación de nuestra Resolución interesamos que, adjuntando copia del expediente sancionador incoado al efecto, se nos diera conocimiento de cuales eran tales medidas, los plazos en que se habían concretado las mismas y si habían conllevado que la entidad obligada hubiera ejecutado las obras de adaptación requeridas por la Corporación Municipal.

Lamentablemente, no hemos obtenido respuesta del Ayuntamiento de Puerto Real a nuestra resolución de fecha 8 de abril de 2019, a pesar de haber instado, en dos ocasiones, por escrito su contestación. Por ello, ante la falta de respuesta del citado organismo, al amparo del art. 29, aptdo. 2, de la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos procedido a incluir la presente queja en el Informe Anual al Parlamento de Andalucía, destacándola en la sección correspondiente del mismo y dando cuenta, expresamente, de la falta de respuesta a nuestra resolución.

Por último, queremos dejar constancia del resultado final de la actuación de oficio que iniciamos en 2018, [queja 18/7272](#), en relación con la ausencia de ajustes razonables previstos por la normativa de accesibilidad en edificios de viviendas colectivas existentes a 4 de diciembre de 2010.

En nuestra petición de informe a la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de 25 de noviembre de 2019, le trasladábamos el posicionamiento de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre el objeto de este expediente de queja señalando, en síntesis, los antecedentes de asunto y aludiendo a que la Ley de Propiedad Horizontal optó por la fórmula de reforma bajo demanda para **garantizar los ajustes razonables en materia de accesibilidad universal** y, en todo caso, las requeridas a instancia de los propietarios en cuya vivienda o local vivan, trabajen o presten servicios voluntarios, personas con discapacidad o mayores de setenta años.

Más adelante, en cuanto a las cuestiones planteadas por esta Institución, se indicaba por dicha Dirección General que, como no podía ser de otro modo, se consideraba conveniente promover una modificación de la normativa urbanística andaluza que incorporara el contenido básico de los apartados anulados al artículo 29 de la Ley del Suelo 2015 y, en tal sentido, se envió un oficio al titular de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo solicitando el impulso en Andalucía de alguna norma que acordase la inspección de las condiciones básicas de accesibilidad en edificios residenciales de vivienda colectiva, con ocasión de la regulación autonómica del Informe de Evaluación de Edificio.

En lo que se refiere al detalle de las subvenciones destinadas a la rehabilitación de edificios y viviendas, así como las que se destinaban a accesibilidad y número provincializado de comunidades que hubieran ejecutado obras de adaptación con la ayuda de estas subvenciones, se manifestaba que, al gestionarlas directamente la Consejería de Fomento, lo más adecuado sería solicitarle directamente esta información.

Sobre estas cuestiones se nos remitieron dos informes sucesivos por parte de la Viceconsejería competente. El primero emitido por la Secretaría General de Vivienda y el segundo, por la Secretaría General de Infraestructuras, Movilidad y Ordenación del Territorio.

Por la Secretaría General de Vivienda se señalaba que el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020 contemplaba un conjunto de disposiciones en materia de rehabilitación residencial, entre ellas, los programas destinados al fomento de la rehabilitación de edificios residenciales de vivienda colectiva, al fomento de la rehabilitación de viviendas, así como a su adecuación funcional, que tenían por objeto la financiación de actuaciones que resultaran necesarias para subsanar sus deficiencias básicas y mejorar la accesibilidad y eficiencia energética. A continuación, se nos ofrecían datos de ejecución de los programas del Plan en lo referido a la mejora de la accesibilidad y se ofrecía información sobre las convocatorias 2019 de los programas de rehabilitación de viviendas y edificios en la Comunidad de Andalucía, actualmente en tramitación.

Se pretendía con estas convocatorias contribuir a financiar, entre otras, obras de mejora de la accesibilidad en edificios de tipología residencial colectiva promovidas por las comunidades de propietarios o en



viviendas de personas físicas. La cuantía máxima de estas subvenciones se encontraba fijada en las correspondientes órdenes de convocatorias.

Por su parte, la Secretaría General de Infraestructuras, Movilidad y Ordenación del Territorio acompañaba informe de la Dirección General de Ordenación del Territorio y Urbanismo donde se daba cuenta del actual marco normativo regulador del Informe de Evaluación de los Edificios que debería acreditar el cumplimiento de la normativa vigente sobre accesibilidad. Se añadía que la ausencia de desarrollo por parte de la Comunidad Autónoma del contenido del Informe de Evaluación de los Edificios no excluía del cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por la normativa de accesibilidad, ni impedía que los municipios desarrollaran procedimientos de control de su cumplimiento.

Por último, se aludía al anteproyecto de Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía a tramitar por urgencia señalando que los extremos relativos al contenido, periodicidad o ámbito de aplicación del informe de Evaluación de los Edificios eran propios del desarrollo reglamentario de la Ley, para lo que se disponía de un plazo de seis meses desde su aprobación. La Ley obligaría a los propietarios, dentro de su deber de conservación de las edificaciones, a mantenerlas en condiciones de accesibilidad universal y ello se podría controlar por los municipios a través de sus Ordenanzas de Inspección Técnica.

Examinada la amplia documentación remitida por la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio no cabía sino valorar positivamente la misma esperando que, tanto las medidas de fomento de obras de mejora de la accesibilidad en viviendas colectivas y particulares de las que se nos daba cuenta, como la posterior aprobación de la Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía contribuyeran de forma decisiva a que la falta de ejecución de ajustes razonables previstos en edificios de viviendas existentes a 4 de diciembre de 2010 que recogía la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social -que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010- dejara de ser una mera propuesta y se convirtiera en una realidad para facilitar la accesibilidad en los edificios de viviendas a toda la ciudadanía y, en especial, al colectivo de personas con discapacidad.

1.11. Salud

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.10. Salud mental

La atención a las personas que padecen problemas de salud mental y, más específicamente, la suficiencia, calidad y adecuación de los recursos disponibles para su tratamiento y, al propio tiempo, el apoyo a sus allegados en los casos más complejos, es un asunto que preocupa francamente a esta Institución y por ello es obligada nuestra rendición de cuentas en el Informe Anual, como compromiso ineludible que permita hacer visible las consideraciones expuestas por las personas afectadas.

En el año 2020 hemos registrado un leve incremento de las quejas que versan sobre este particular, fundamentalmente derivado de peticiones muy abiertas en las que, como denominador común, las familias de personas con patología de salud mental, solicitan información y ayuda en relación con la situación de un hermano (queja 20/3174, queja 20/3473 y queja 20/8322), la de una madre (queja 20/3243), o la de un hijo o descendiente (queja 20/7077 o queja 20/8291), inquiriendo de la Administración pública una respuesta en forma de recurso adecuado para la estabilización o mejoría del afectado y en ocasiones, al propio tiempo, para poner término a situaciones de violencia y agresividad en el seno de la convivencia familiar, que alcanzan incluso a los menores que forman parte de dicha unidad.

La dificultad, sin embargo, viene siendo la misma desde hace años, a saber: la infradotación de recursos para la atención de las personas con trastornos de salud mental y la indefinición de la respuesta que haya de darse a las mismas, en la medida en que desde que entrase en vigor la Ley 39/2006 de la Dependencia, son difusos los límites entre recursos sanitarios y sociales y en la forma de acceso a los mismos, tampoco apreciamos una intervención conjunta, coordinada y complementaria de ambos y el tratamiento sanitario



parece haber sido sustituido por el ingreso en un recurso residencial del Sistema de la Dependencia, sin que en este último tengan cabida, por su parte, las personas que padecen patología dual.

Lo cierto es que la sensación de desconcierto e impotencia en la búsqueda de ayuda y recursos para la atención de los problemas de salud mental es trasladada en muchas de las quejas que tramitamos, y a efectos ilustrativos, citaremos la comunicación que nos remitían unos abuelos sobre la situación de su nieto (queja 20/6436), refiriéndonos literalmente:

“Somos ... y ... de 78 y 73 años de edad respectivamente, mayores, enfermos y cansados. Somos abuelos de ... un chico de 28 años enfermo mental desde los 16. Llevamos doce años luchando para poder curar a nuestro nieto. Ha pasado por un centro de menores, por un centro penitenciario y numerosos ingresos en salud mental. Actualmente malvive en un coche, en una calle de nuestro pueblo, ... Tiene causas pendientes en los juzgados 2,3,5 y 7 que sepamos. Su enfermedad lo hace cada día más violento, hasta el punto que tememos por nuestras vidas. Tiene orden de alejamiento de sus padres y hermano y de nuestra casa, orden que se salta en numerosas ocasiones, le detienen y a las dos horas le ponen en libertad. Sabemos que nos van a decir que es un tema médico, pero desde el Servicio Andaluz de Salud nos dicen que ellos no pueden hacer nada, como mucho y después de rogarles mucho escribir un informe a los juzgados, informes que hasta ahora no han servido para nada. Algo está fallando en la sociedad si un enfermo mental peligroso está tirado en la calle y sus abuelos encerrados con llave en su casa muertos de miedo. ¿De quién es la responsabilidad?, no lo sabemos, pero vamos a lamentarnos todos el día que termine asesinando a alguien que se cruce en su camino por el simple hecho de mirarlo, como la paliza que propinó hace unos días a un señor mayor de nuestro pueblo.

Simplemente rogamos que le internen en un centro psiquiátrico el tiempo necesario para que tome conciencia de enfermedad o su cuerpo se acostumbre a la medicación, simplemente queremos morirnos sabiendo que tiene un techo y comida aunque no goce de libertad. De todas formas la libertad la perdió cuando la enfermedad entró en su mente...”.

Las personas que nos trasladan su enorme preocupación por el familiar cuya salud mental se resiente, piden el ingreso involuntario en los momentos de agudización violenta de la enfermedad, un ingreso residencial en un centro de salud mental que posibilite su estabilización o, sencillamente, una mejora de la atención psiquiátrica ambulatoria, por entenderla insuficiente.

En particular, la petición de internamiento involuntario fue más recurrente durante el primer estado de alarma, debido a la preocupación de las familias por el peligro de la descompensación de personas que se ponían a sí mismas en riesgo al no respetar el confinamiento. En esta tesitura particular, hemos de decir que la Administración sanitaria nos trasladó las medidas preventivas adoptadas durante la crisis sanitaria, como la actuación coordinada entre las Unidades de Gestión Clínica y las Unidades Municipales de Emergencias Sociales para la localización y abordaje conjunto de pacientes que lo precisaran (queja 20/2407); y, de forma general, la elaboración de su específico Plan de Contingencia por todas las unidades directivas de los centros sanitarios públicos que, en el caso de las Unidades de Gestión Clínica de Salud Mental, se dirigió a garantizar la asistencia sanitaria priorizada a las personas con Trastorno Mental Grave, manteniendo los mecanismos de abordaje presencial e intersectorial, con atención preferencial y proactiva por su equipo referente, de las personas incluidas en el Proceso asistencial integrado trastorno mental grave.

Por su parte, el ingreso en un recurso residencial ha quedado hoy reconducido a dispositivos específicos, como los de media-larga estancia de la Fundación Pública Andaluza para la Integración Social de Personas con Enfermedad Mental, Faisem, complementados con los específicos de tratamiento clínico de salud mental. Esta necesidad fue planteada por un padre que refería los múltiples ingresos de su hija en la Unidad de Gestión Clínica del Área Sur de Granada y la necesidad de poder ser atendida en un algún centro de media-larga estancia, con personas en su misma situación, refiriéndonos su situación laboral y la necesidad de su esposa de abandonar el trabajo para poder atenderla (queja 20/6229).

Iniciadas actuaciones nos dirigimos a la Administración, que nos informó que la interesada había obtenido plaza en el dispositivo residencial de Faisem en Motril (Granada), dispensándole atención sanitaria el Hospital de Día de Salud Mental.



Sobre esta situación de asignación y suficiencia de plazas, vinculadas en su mayoría con la asignación de un recurso previa valoración de la dependencia, hemos tenido durante la presente anualidad ocasión de profundizar en la queja 17/4113, que iniciábamos a instancia de parte, para analizar la reducción progresiva de plazas del programa de atención domiciliaria de Faisem, que, conforme exponía la promotora de la queja, no se justifica por el desarrollo de la Ley de la Dependencia, en detrimento de la atención de las personas afectadas por problemas de salud mental destinatarias de este servicio.

Pues bien, en el curso de las investigaciones solicitamos la colaboración formal para la emisión de un informe administrativo sobre estos extremos a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía y a Faisem.

En el informe administrativo recibido de la segunda, se explicaba que la atención en el domicilio de las personas con Trastorno Mental Grave en Andalucía, ha sido desde los primeros años de creación de Faisem una modalidad que daba respuesta a las necesidades de estas personas con buenos niveles de autonomía personal, permitiendo que se beneficiaran de supervisión y apoyo de determinadas necesidades, sin tener que ocupar una plaza en centro residencial. Aclaraba el informe que tras la promulgación de la Ley de la Dependencia -que incorpora dicha modalidad de atención para personas dependientes en general y para aquellas cuya dependencia es consecuencia de padecer un Trastorno Mental Grave la referida prestación de atención en domicilio se canaliza a través de los Servicios Sociales Comunitarios, con la correlativa y progresiva disminución de esta modalidad de oferta asistencial que, de este modo, sobrevivía únicamente para quienes ya venían siendo beneficiarios de la misma.

Por su parte, la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía informaba de la imposibilidad de concretar el número de personas con trastorno mental que tiene reconocido en la actualidad el servicio de ayuda a domicilio, su grado de dependencia y el nivel de intensidad asignado, puesto que el sistema de información del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia no permite desglosar de entre las personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio, las que lo son por situación de dependencia reconocida en virtud de su trastorno mental.

Partíamos para el análisis del asunto del amparo normativo del derecho de la atención domiciliaria en favor del colectivo de personas con enfermedad mental, que encuentra acomodo en el artículo 20, único del Capítulo III de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, bajo el título "De la salud mental", la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, que se refiere en sus artículos 12.2.h y 13.2.g a la atención a la salud mental y, en el ámbito de la comunidad autónoma, la Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y Decreto 77/2008, de 4 de marzo, de ordenación de los servicios de Salud Mental.

Igualmente, nos hacíamos eco del proceso asistencial integrado para personas con enfermedad mental del año 2006, publicado en la página web de la Consejería de Salud y Familias, que incluye entre las medidas asistenciales la atención domiciliaria.

Por su parte, la aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, supuso un momento importante en la atención a personas en situación de dependencia, elevándola a la categoría de derecho y contemplando dentro de los recursos de su Catálogo el servicio de ayuda a domicilio.

Pues bien, en esta equiparación de ambas modalidades de atención -la sanitaria, como derecho consagrado y la de carácter social, también como derecho subjetivo-, la duda planteada es la de que la segunda hubiera acarreado una merma en la primera, sustituyendo de facto a la misma. Advertencia que hacía el promotor de la queja, al referir que la Ley de la Dependencia había justificado la reducción de plazas del programa de ayuda a domicilio de Faisem.

Este extremo es constatado por el informe administrativo, del que igualmente resulta la imposibilidad de conocer cuantitativamente las personas con trastorno mental que cuentan con el recurso de ayuda a domicilio como personas en situación de dependencia, sin que sea susceptible de cuantificación el derecho a la atención a domicilio que se consagra en la normativa sectorial sanitaria.

Por otra parte, advertíamos dificultades para priorizar el acceso al recurso para personas con trastorno mental grave, entre otras razones por encontrarse vinculada la atención a la dependencia mayoritariamente a la organización de los servicios sociales y no al área de Salud, debiendo sumar, a su vez, la demora que



preside la resolución de los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia y derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como el Programa Individual de Atención, que excede con creces del tiempo legalmente establecido, como se ha expuesto en el apartado correspondiente de este mismo Informe.

Por todo ello, y basándonos en la evidencia de la necesidad de atender al colectivo y la oportunidad del tratamiento a través de los programas de ayuda a domicilio, decidíamos formular dos recomendaciones:

El mantenimiento la oferta asistencial del programa de atención domiciliaria de Faisem, valorando la oportunidad de su incremento en coordinación con las UGC que deberán informar y valorar la continuidad asistencial que se viene prestando por el programa del servicio de ayuda a domicilio que gestiona la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía para el colectivo de personas con enfermedad mental, en tanto no se ultimen los protocolos previstos en el III Plan Integral de Salud Mental, por el riesgo de exclusión de la atención en el sistema de dependencia.

Y la articulación y coordinación de las medidas necesarias entre los sistemas de información de las Administraciones implicadas, para un conocimiento transparente del número de personas con problemas de salud mental que acceden al SAAD de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, con un identificativo en los sistemas de información, a fin de valorar el porcentaje de personas que teniendo aconsejada la misma como medida terapéutica acceden al mismo.

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

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

En el Informe extraordinario sobre Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19 destacábamos la importancia de los servicios de telecomunicaciones al convertirse en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales como la educación, la salud o el trabajo.

En todo caso concluíamos diciendo que la principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia del COVID-19 nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

...

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Urbanismo

1.14.2.1.2. Disciplina urbanística

...

En la queja 19/4907 la persona reclamante exponía que, hacía más de un año, la comunidad de propietarios del inmueble donde residía solicitó **licencia de obras para colocar un ascensor en el edificio**.



Desde entonces, aparte de toda la documentación correcta aportada, les habían solicitado infinidad de requerimientos a los que habían contestado siempre en plazo. En el edificio **vivían dos personas con discapacidad física reconocida por la Junta de Andalucía y una tercera que estaba enferma grave que, por desgracia, había fallecido esperando el necesario ascensor.**

Admitida la queja a trámite, interesamos del Ayuntamiento de Torremolinos que nos indicara las razones por las que aún no se había resuelto en el sentido que resultara procedente la solicitud de licencia de obras formulada por la comunidad de propietarios y, en todo caso, el plazo aproximado en que se tenía previsto hacerlo.

De la respuesta remitida se desprendía que, una vez que ya se disponía de nuevo planeamiento general urbanístico en el municipio, se tenía previsto elaborar una instrucción al amparo del mismo para posibilitar que se dotara de ascensor a aquellos inmuebles que no contaran con dicha instalación y que, de todas esas actuaciones, se había informado al vecindario del inmueble objeto de la queja. Así las cosas, tras estos trámites que habían resultado necesarios, se iban a poder solucionar los obstáculos que impedían dotar de ascensor al edificio. Por consiguiente, estimamos que nos encontrábamos ante un asunto en vías de solución.

...

1.14.2.1.3. Gestión Urbanística

...

Asimismo la queja 18/4020 relativa a la zona del recinto ferial sin completar su urbanización, lo que dificultaba el tránsito de peatones, puso de manifiesto un supuesto de inejecución de planeamiento por el Ayuntamiento de Sevilla.

Admitida la queja a trámite nos dirigimos al Ayuntamiento solicitando que nos indicara, dado que habíamos tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de próximas obras de urbanización en la zona aludida, si con su ejecución podrían ser resueltos los problemas de movilidad a los que aludía la persona reclamante. De ser así, deseábamos conocer el plazo aproximado en que podrían dar comienzo las citadas obras y su plazo de ejecución.

Tras varias actuaciones más, finalmente pudimos conocer que las obras de reurbanización de los Acerados y eliminación de barreras urbanísticas dieron comienzo el pasado mes de febrero (2020) y que tenían un plazo de ejecución de 4 meses, por lo que entendimos que este problema se encontraba ya **solucionado o en vías de solución.**

...

1.15. Vivienda

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Desahucios de viviendas

1.15.2.1.2. Desahucios de viviendas libres

...

En la **queja 19/6811**, la interesada nos contaba que, con un 65% de discapacidad, varias enfermedades degenerativas y mentales, sin apoyo familiar y con los únicos ingresos de una pensión no contributiva, el 5 de enero de 2020 tenía que abandonar su vivienda. Había acudido a los servicios sociales para solicitar un informe de persona en situación de exclusión social a fin de entregarlo en el Juzgado, pero no le habían dado una solución a su problema.

En la tramitación de la queja llevamos a cabo numerosas actuaciones con el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla, Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (Emvisesa), Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV) y Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de Sevilla. Finalmente, los servicios sociales, la OMDV y el Servicio de Patrimonio de



la Gerencia de Urbanismo se coordinaron a fin de poder dar respuesta al problema de vivienda de la interesada, adjudicando a esta una vivienda del citado Servicio en un plazo próximo y solicitando al juzgado correspondiente la suspensión del lanzamiento hasta entonces. Sin embargo, el lanzamiento se ejecutó en la fecha prevista por lo que, hasta que la interesada pudiera acceder a la vivienda, los servicios sociales la alojaron en un hostel. La interesada nos comunicó finalmente que ya se encontraba residiendo en su nueva vivienda.

...

1.15.2.2. Necesidad de vivienda

...

No obstante, como ya alertábamos en anteriores informes anuales, **las dificultades para acceder o poder mantenerse en una vivienda ya no son exclusivas de los sectores más deprimidos, sino que han alcanzado a un sector de la clase media** que se encuentra en un peligroso punto intermedio, en el que se sobrepasan los límites de ingresos previstos para poder acceder a determinadas ayudas económicas o a alojamientos de emergencia, pero no se disponen de recursos suficientes para acceder a una vivienda en el mercado libre ni se cumplen los requisitos habitualmente exigidos por las personas arrendadoras (nómina, ingresos mínimos, fianza y aval).

Esta situación la observamos por ejemplo en la queja 20/5034, presentada por una mujer pensionista que vivía con un hijo con un 65% de discapacidad. Los servicios sociales no habían considerado que se encontrasen en riesgo de exclusión social debido a que sus ingresos superaban el baremo previsto a tal fin y la derivaron al programa de búsqueda de alquiler apoyado por la ONG Provivienda. Sin embargo, se consideraba por esta entidad que no podía acceder a dicho programa porque no disponía de recursos estables suficientes para alquilar una vivienda de dos dormitorios en el mercado privado.

A pesar del lanzamiento de su vivienda, al no cumplir los requisitos no habían podido acceder a un recurso de emergencia municipal y habían tenido que alojarse en un hostel que les costaba 35 euros diarios. Un mes después, no habían conseguido encontrar una vivienda de alquiler, ni tan siquiera contratando la búsqueda a una inmobiliaria. La queja se encuentra aún en trámite con el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla.

...

En los casos más extremos, **algunas personas nos contaron que estaban pasando el confinamiento sin vivienda**. Este era el caso de una ciudadana de Sevilla que nos confiaba que, tras el lanzamiento de su vivienda en el mes de enero, ella y su marido, ambos con discapacidad reconocida, pernoctaban en un vehículo (**queja 20/3057**). Nos relataba que con ocasión del lanzamiento los servicios sociales les ofrecieron la estancia en un piso compartido, a la cual renunciaron porque no admitían a sus dos perras pequeñas.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Área de Bienestar Social y Empleo. Desde Emvisesa nos informaron que se aplicaron los criterios de prelación y asignación para la adjudicación de viviendas vacantes de este organismo a familias con resolución de excepcionalidad, por lo cual quedaban en la bolsa de familias pendientes de asignación de una vivienda por esta vía.

Por su parte, el Área de Bienestar Social y Empleo informaba que no disponían de ningún recurso en el que pudieran permanecer con sus perros, por lo que se le gestionó alojamiento con financiación municipal en un hostel donde ambos decidieron que se alojaría la esposa hasta que pudieran acceder a un alojamiento en el que admitieran a sus mascotas. Posteriormente la esposa pasó a ocupar una plaza en un piso de tránsito.

Con el cambio de circunstancias se actualizó el informe de excepcionalidad, mejorando sus posibilidades de acceso a una vivienda y de hecho la interesada nos confirmó poco después que se le había ofrecido una vivienda pública en régimen de alquiler. En consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...



2. Área de Mediación

2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

2.2.1. Análisis cuantitativo

2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

- Por último, resaltar la queja que planteaba cuestiones de accesibilidad, en concreto por la disconformidad de una asociación de personas con movilidad reducida ante la aplicación del plan de contingencia por la COVID19, que provocó la retirada de las plataformas de acceso a la playa por no reunir condiciones de seguridad (Queja 20/4951).

...

Respecto de las quejas individuales, se mantiene el criterio que lleva rigiendo desde 2016, por el que solo se propone mediación cuando el asunto podría afectar a intereses generales, aunque el expediente lo promueva una persona a título individual.

En 2020, por las especiales circunstancias creadas por la COVID-19, se han tramitado algunas quejas individuales que exigían una intervención urgente y flexible, que ha requerido **un procedimiento más flexible**. Entre ellas, citaríamos las cuestiones relativas a la comunicación con determinados servicios públicos, destacando la queja iniciada por personas con discapacidad auditiva, que trasladaban sus problemas de comunicación con los servicios de atención primaria de salud pública en la queja 20/5997. En sentido similar se gestionó una queja sobre la falta de información de los horarios de uso de los centros Guadalinfo en algunas localidades (queja 20/7175).

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.8. Dependencia y Personas Mayores

...

Otra cuestión que este año ha sido muy recurrente es la de las personas con discapacidad que no pueden asistir a los centros y son los familiares los que deben hacerse cargo de su situación. En la consulta 20/12759 en la que la madre de un menor nos explicaba que cuando su hijo accedió al centro al que iba antes de la pandemia ella renunció a la prestación económica por familiar a cargo, pero cuando su hijo dejó de ir y tuvo que confinarse en casa, solicitaba volver a recibir aquella asignación.

También ha sido importante el número de consultas sobre el retraso en las citas para atender el grado de discapacidad de los Centros de Valoración y Orientación (CVO). Ello ha tenido una importante afeción en los casos de quienes han acudido a esos centros solicitando la certificación de aptitud, para acceder a plazas de empleo público (consultas 20/14960, 20/15375, 15395 y 15996) o para certificar ese grado de discapacidad a personas que perciben una pensión por invalidez de la Seguridad Social (consultas 20/15324 y 20/16125).

También han tenido importancia las consultas que hemos atendido sobre empleo público y discapacidad. Así, en la consulta 20/15923 se relataba que una persona, desempleada y con una discapacidad del 37%, presentó solicitud para pruebas selectivas del grupo C1 en el Ayuntamiento de Antequera (Málaga). Creyó que no debía abonar tasas por tener una discapacidad, pero se había encontrado que al publicarse la lista de personas admitidas y excluidas, había aparecido como excluido por impago de la tasa. Recordamos que esta Institución formuló en su día en la queja 09/9199 resolución para que se eximiera del pago de derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública autonómica y local (funcionarios y personal laboral) a los colectivos de desempleados, familias numerosas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.



5. Discapacidad

En la consulta 20/10667 nos trasladaban que el Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (Cádiz) había convocado concurso oposición para la contratación de cuatro personas destinadas a puestos de asistentes sociales pero en la convocatoria no figuraba reserva para personas con discapacidad.

Por último, en la consulta 20/14325 acudió a la institución una profesora de educación especial con una discapacidad del 85% para relatarnos que su destino definitivo se encontraba en un centro escolar de Mairena del Alcor, aunque residía en El Viso del Alcor, ambos en la provincia de Sevilla. Hasta el curso escolar 2019/2020 había venido disfrutando de comisiones de servicio y prestaba sus servicios en centros escolares de su municipio de residencia, pero en este curso 2020/2021, al no haber vacante, tuvo que incorporarse a su puesto de trabajo definitivo.

Dada su discapacidad, tenía asignada, por las prestaciones de la Ley de Dependencia, una persona que le ayudaba en su vida diaria y asistía con ella a su centro de trabajo, pero este curso, esta persona que le ayudaba no podía hacerlo por tratarse de otro término municipal.

Solicitó, en agosto de 2020, a la Delegación Territorial de Educación de Sevilla que se realizara la adaptación de su puesto de trabajo a su discapacidad, pero desde entonces ni había recibido respuesta si se había producido tal adaptación, por lo que no podía realizar su trabajo de forma adecuada.

Otro asunto de especial relevancia es la movilidad de las personas con discapacidad y, sobre todo, el estado de las vías urbanas en su deambular. En la consulta 20/13024 la madre de dos menores con discapacidad, nos relató telefónicamente que llevaba denunciando varios años la situación en la que se encuentra la calle en la que reside ya que no pueden deambular adecuadamente por la calle. En fechas recientes una de sus hijas se ha caído y tiene miedo a salir a la calle. Además, por la misma circulan vehículos a grandes velocidades, lo que había provocado la muerte de un perro. Había denunciado los hechos en el ayuntamiento al menos dos años antes y continuaba igual.



REVISTA DEL INFORME ANUAL

02. A debate

Brecha digital

La nueva exclusión social

El obligado confinamiento en los hogares derivado de la declaración del estado de alarma por la COVID-19, ha situado a las tecnologías de la información y la comunicación en un lugar preferente como vía y recurso, a veces único, para el ejercicio de derechos esenciales y para la satisfacción de necesidades básicas de la ciudadanía.

Ese papel preponderante que han adquirido los servicios de telecomunicaciones durante la pandemia nos ha permitido comprobar que la brecha digital, que todos intuíamos y los estudios y encuestas vaticinaban, es una realidad indiscutible y, lo que es más preocupante, está más extendida de lo que podía pensarse, ya que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barrios desfavorecidos de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

La relevancia que los servicios de telecomunicaciones han adquirido durante esta pandemia ha servido también para poner de relieve el gran peligro que acecha a todos aquellos que, por una razón u otra, han quedado al margen de las vías de acceso a estos recursos tecnológicos. Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero además la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

En los meses de confinamiento obligado hemos podido asistir a la desesperación de personas mayores que pretendían realizar un trámite administrativo necesario, como pagar sus impuestos, solicitar un



certificado, presentar un recurso o aportar una documentación, y veían con impotencia como era imposible realizar esas gestiones en persona o por vía telefónica, siendo derivados de forma sistemática a vías telemáticas, ya fuese para realizar la gestión pretendida, o, simplemente, para concertar una cita presencial en el organismo oportuno.

“No disponer de ordenador o carecer de habilidades para hacer gestiones telemáticas no debería ser una causa de exclusión social”

Esta derivación obligada al uso de vías telemáticas para relacionarse con la administración comporta para muchas personas mayores el dilema de tener que elegir entre renunciar a realizar esas gestiones o recurrir al auxilio de terceras personas que cuenten con los medios y las habilidades digitales de las que ellos carecen. Como denuncian algunas de las personas afectadas, están viéndose injustamente obligadas a convertirse en personas dependientes, cuando aun mantienen en buen estado las capacidades necesarias para gestionar de forma autónoma sus propios asuntos. Consideran y así lo proclaman que **no disponer de ordenador o carecer de habilidades para hacer gestiones telemáticas no debería ser una causa de exclusión social**.

Pero el problema que padecen las personas mayores es igualmente extensible a todos aquellos colectivos que, por sus circunstancias personales, económicas o sociales, o por su lugar de residencia, no

pueden acceder a los medios o a los recursos tecnológicos que precisan o no saben hacer un uso adecuado de los mismos. Este problema de exclusión afecta a todas aquellas personas que se sitúan en el lado equivocado de la denominada brecha digital.

Para tratar de evitar que se profundicen estas situaciones de exclusión y afecten a cada vez mas colectivos **es necesario que se adopten medidas destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas**.

Asimismo, consideramos necesario que se adopten medidas para **garantizar que aquellas personas que desean seguir ejerciendo sus derechos por medios analógicos puedan hacerlo**, incluido el derecho a relacionarse con la administración utilizando exclusivamente medios presenciales o analógicos.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.12. Servicios de interés general y Consumo

04. Mejorar las normas

Nueva ley educativa

Nueva ley educativa sin consenso ¿Cuál es el futuro de los centros específicos de educación especial?

El año 2020 ha traído consigo la aprobación de una nueva ley educativa. Se trata de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, publicada en el Boletín Oficial del Estado de 30 de diciembre (Lomloe). Es la **octava ley educativa de la democracia**, la cual, como sus predecesoras, ha sido aprobada sin el suficiente consenso de todas las fuerzas políticas.

Han sido muchas las ocasiones en las que esta Defensoría ha apelado a un pacto que haga posible apartar a la Educación de la confrontación política y que evite los continuos cambios normativos que se realizan en materia educativa cada vez que se produce una alternancia política, por muy legítima que esta sea. Sin embargo, una vez más, hemos de lamentar que la nueva Ley orgánica carezca de ese necesario acuerdo político, circunstancia que sin duda ha contribuido a la existencia de una controversia social entre sus partidarios y sus detractores.

La recién aprobada norma incluye varios cambios de mayor o menor calado con respecto a la ley anterior (Lomce). Hay modificaciones de tipo organizativo, relativas a la oferta de plazas escolares o la construcción de nuevos centros; y de tipo educativo, que atañen a la promoción de curso o las materias



que se impartirán en las escuelas. Pero, sin duda, uno de los cambios más polémicos y que mayor debate social ha ocasionado, se refiere a la educación especial, en concreto, por el temor de algunas asociaciones de familias y profesionales al cierre de los centros específicos de educación especial.

Y la pregunta que se ha venido formulando desde distintos sectores: ¿Pone término la nueva ley educativa a los centros específicos de educación especial? Pues bien, la Lomloe no contempla de manera expresa la decisión de eliminar los centros específicos de educación especial. Lo que sí hace es otorgar un plazo de diez años para que «los centros ordinarios cuenten con los recursos necesarios para poder atender en las mejores condiciones al alumnado con discapacidad». No obstante, añade que «las Administraciones educativas continuarán prestando el apoyo necesario a los centros de educación especial para que estos, además de escolarizar a los alumnos y alumnas que requieran una atención muy especializada, desempeñen la función de centros de referencia y apoyo para los centros ordinarios» (Disposición adicional cuarta).

Como no puede ser de otro modo, atendiendo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y en cumplimiento del cuarto objetivo de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, las administraciones educativas deben garantizar para todo el alumnado una educación inclusiva y de calidad que les permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás, dotando para ello a los centros educativos de todos los recursos y medios necesarios para hacerla posible y real.

Pero esta loable proclama inclusiva no puede hacernos olvidar que hay determinados alumnos que, por la gravedad de sus patologías o sus singulares características, no pueden realizar su proceso educativo en un centro ordinario, precisando de una atención muy especializada que solo puede ser proporcionada en recursos específicos. **Los centros específicos de educación especial, por tanto, son necesarios para algunos alumnos y, en el actual contexto, sería un grave error promover su supresión.**

Ahora bien, ello no empece para reconocer que algunos niños y niñas escolarizados en colegios específicos, mayoritariamente aquellos afectados por trastornos graves del comportamiento, lo están no por sus necesidades sino por la incapacidad de los centros ordinarios para su debida atención integral. A estos niños se les está negando el derecho reconocido desde todos los ámbitos a una escuela inclusiva que le permita su realización personal y social en igualdad de condiciones que los demás. Para estos alumnos la Administración educativa se encuentra obligada a implementar todos los recursos necesarios, siempre que puedan ser objeto de ajustes razonables, para su escolarización en un centro ordinario.

La disyuntiva, por tanto, no debe estar entre el centro ordinario y el centro específico. De lo que se trata es de que, velando por su interés superior, cada alumno y alumna tengan acceso al recurso que realmente necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades, poniendo a su disposición todos los medios que permitan su inclusión. Solo cuando con fundamento en su interés superior no sea aconsejable la escolarización en un centro ordinario, se debe facilitar su acceso a un centro específico de educación especial.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.1

Convocatorias exprés

Los efectos de la pandemia de la Covid-19 también se han dejado sentir en la organización de los servicios públicos y, más concretamente, en los procesos urgentes que se han convocado para el acceso al empleo público

Ante estas circunstancias, la Administración de la Junta de Andalucía ha promovido, entre marzo y septiembre de 2020, **27 convocatorias por vía excepcional y urgente** para la cobertura temporal de 1.181 plazas ante la situación de emergencia, por razones de salud pública, que ha ocasionado la pandemia de la Covid-19. Las denominadas "convocatorias exprés" que han generado la presentación de un elevado número de quejas ante esta Institución.



Estas convocatorias se amparaban en el Decreto-ley 6/2020, de 30 de marzo, de medidas extraordinarias y urgentes para garantizar la prestación adecuada de los servicios públicos en sectores esenciales que pudieran verse afectados por los efectos de la pandemia. En base a este marco legal, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública adopta la Resolución de 14 de abril de 2020, en cuyo Anexo se aprueban las Bases que articulan este procedimiento de emergencia para la selección del personal funcionario interino y laboral temporal.

De acuerdo con las mismas, las primeras personas a la hora de optar a uno de estos empleos serían las integrantes de las distintas bolsas de personal funcionario o laboral. Y, una vez agotadas las mismas, se realizaría una convocatoria pública a la que podrían concurrir todas aquellas personas que reunieran los requisitos de titulación o experiencia exigidas, debiendo presentar su solicitud, vía email, en un plazo de 24 horas desde la publicación de la oferta.

Dicho procedimiento fue utilizado para la provisión de las plazas de auxiliar de playa dentro del Plan "playas seguras 2020", aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 26 de mayo de 2020, en el marco de las medidas previstas en el Decreto-ley 12/2020, y que motivó la presentación de numerosas quejas ante esta Institución en las que las personas interesadas mostraba su disconformidad con el proceso de selección seguido. En este caso, al apreciar circunstancias de emergencia que concurrían en esta convocatoria, ante la inmediatez de un riesgo para la salud pública, consideramos que la misma se encontraba habilitada por la normativa en vigor a que hemos hecho referencia.

No obstante, con posterioridad se han seguido realizando otras convocatorias de estas características para otras áreas de actividad de la Administración autonómica, en las que, en nuestra opinión, no queda justificada su directa relación con la situación de emergencia sanitaria y que han dado lugar a un número muy elevado de quejas ante esta Defensoría.

Tras valorar la situación, procedimos a la admisión de estas quejas ante la posible vulneración de los principios constitucionales de acceso al empleo público en dichas convocatorias, así como la posible extralimitación que se pudiera estar produciendo por el uso no justificado de las mismas y su carácter discriminatorio.

En los informes remitidos por la Secretaría General para la Administración Pública, se viene a justificar este tipo de contrataciones urgentes atendiendo a la situación crítica en la que determinados servicios públicos se encontraban, como consecuencia de la evolución de la pandemia en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma. Asimismo se justifica esta forma de proceder por la necesidad de prestar el servicio público de forma adecuada y satisfactoria, para lo que se requiere la correspondiente dotación de recursos humanos con carácter de urgencia, debiendo agilizarse todos los trámites que conlleva este procedimiento de contratación por parte de la Administración.

Asimismo, se insiste en la adecuación de los procesos de selección realizados a los principios constitucionales que rigen en esta materia, toda vez que la primera opción para seleccionar a las personas que vayan a ocupar los puestos ofertados es la de acudir a las correspondientes bolsas, ordenadas con arreglo a dichos principios. Y, ante la insuficiencia de posibles candidatos para acceder a dichos puestos en las mismas, es cuando se acudiría al procedimiento excepcional y urgente que resulta cuestionado.

Sin embargo, según nos informa la propia Administración, la realidad es que en **solo 4 procesos los puestos ofertados se han cubierto a través de las bolsas, teniendo que acudirse a las "convocatorias exprés" en los 23 restantes.**

En este sentido, mientras esperábamos los sucesivos informes solicitados a la Administración de la Junta de Andalucía en relación con este asunto, tuvimos conocimiento del Auto de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 26 de noviembre de 2020, acordando la suspensión cautelar de una de estas convocatorias.

En el Auto judicial se reitera la doctrina constitucional que sostiene la relación recíproca que discurre entre el derecho a la igualdad en el acceso a las funciones y cargos públicos, consagrado en el art. 23.2 de la Constitución, y los principios de mérito y capacidad que deben regir dicho acceso, según el art. 103.3 de dicho Texto. En base a ello, y en relación con el proceso impugnado se afirma que, "establecer un proceso selectivo que respete los principios de mérito y capacidad no conlleva necesariamente el



retraso en la cobertura inmediata de los puestos de trabajo", añadiendo que "se puede y debe agilizar el procedimiento de nombramiento o contratación, posponiendo determinados trámites en esta situación extraordinaria y excepcional, pero no llegando al extremo de prescindir de los principios de mérito y capacidad, constitucionalmente consagrados". Hasta el punto, de que, como se señala en dicho Auto, en la convocatoria en cuestión, "para trabajar presencialmente, no haya más "mérito" y criterio de selección que tener la fortuna de que la solicitud tenga entrada antes de que se adjudiquen las plazas que se ofertan".

Finalmente, la propia Administración de la Junta de Andalucía ha corregido, en parte, esta situación, modificándose la Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública de 14 de abril de 2020, por otra posterior de dicho centro directivo, de 14 de enero de 2021. Introduciendo para estos procesos, cuando se agotan los efectivos de las bolsas, otros procedimientos de selección más respetuosos con los principios de mérito y capacidad, como son el acudir a personas que hubieran superado un ejercicio en una oposición equivalente y, si tampoco pudieran cubrirse por esta vía todas las plazas, remitiendo oferta de empleo al Servicio Andaluz de Empleo.

Bienvenida sea esta modificación y todas aquellas que permitan garantizar de forma efectiva los derechos y principios que garantiza la Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía a la ciudadanía para el acceso al empleo público.

Más Información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.5. Empleo, Trabajo y Seguridad Social, epígrafe 1.5.2.5.1

05. Atender las quejas

Autobús escolar

Mejorando la seguridad del autobús escolar para el alumnado más vulnerable

La pandemia y las medidas adoptadas para evitar la propagación de la enfermedad han afectado a todos los aspectos relacionados con el derecho a la educación; también al servicio complementario de transporte escolar.

En efecto, para este servicio se han impuesto medidas especiales tendentes a evitar los contagios de la COVID-19, pero ocurre que algunas de ellas resultan de muy difícil cumplimiento por las características que afectan al alumnado con necesidades educativas especiales. Nos referimos, como ejemplo, a las reclamaciones de unas familias que mostraban su preocupación porque desde el inicio del curso sus hijos e hijas, discapacitados y la mayoría de ellos con patologías crónicas graves, se veían obligados a ir en un minibus de 22 asientos sin cumplirse ninguna de las medidas de seguridad recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del virus, esto es, ni distancia de seguridad -al ir unos sentados al lado del otro-, y sin poder hacer uso de mascarillas por sus especiales circunstancias.

La Delegación Territorial con competencias educativas en Sevilla, en cambio, consideraba que el servicio se estaba prestando adecuadamente ya que, en función del número de usuarios, había espacio suficiente para todos ellos, y, en consecuencia, no se podía exigir a la empresa concesionaria otras prestaciones distintas a las que se recogían en el contrato correspondiente.

Sin embargo, no se estaba cuestionando la idoneidad del servicio desde el punto de vista de que hubiera un asiento para cada alumno -eso era evidente-, lo que se argumentaba era la idoneidad del medio de transporte teniendo en cuenta las características particulares de sus usuarios. Unos alumnos que no podían utilizar mascarillas, y para los que era imposible hacerles comprender la necesidad de establecer un distanciamiento o evitar los contactos entre ellos.

Por tanto, es una cuestión de justicia que, ante la excepcionalidad de las circunstancias motivadas por la situación de crisis sanitaria, a estos niños y niñas, especialmente vulnerables, se les ofrezca también medidas excepcionales que garanticen su salud y, por extensión, la de sus familias y la comunidad educativa del centro.



En nuestra consideración, además, la Administración cuenta con los instrumentos legales suficientes y necesarios como para introducir aquellas modificaciones que hagan viable la prestación del servicio en las condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las condiciones adecuadas.

Y esta finalidad no es otra que la de proteger en todo lo que sea posible el derecho a la salud de los alumnos y alumnas afectados que, por su especial vulnerabilidad, son acreedores de todas las medidas que puedan ponerse a su alcance, por lo que hemos recomendamos a la Dirección General de Planificación y Centros que, a la mayor brevedad, adopte las medidas necesarias para que se garantice al alumnado usuario del servicio de transporte escolar del centro específico de educación especial afectado, que en todos los trayectos se cumplan las medidas de distancia interpersonal recomendadas por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y propagación del SARS.CoV-2, así como cualquier otra medida adicional que refuerce la protección de este alumnado ([queja 20/5970](#) y [queja 20/6072](#)).

Más información en Informe Anual 2020. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.3

06. Atención e información ciudadana

Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Ya va para un año que la vida, eso tan serio que decía Gil de Biedma, se volvió del revés y nos sacó la lengua de su peor caricatura. Todo empieza a ser otra cosa, aunque para alguna gente la vida seguía siendo la de siempre: ese inhóspito lugar donde vivir es abrirle la puerta a la tristeza. O a la rabia, que es una de las maneras más legítimas de enfrentarse a la desesperación. (Alfons Cervera)¹

Durante este año hemos podido comprobar que las personas que se encontraban ya en una situación de vulnerabilidad social previa a la crisis sanitaria, han visto incrementadas sus dificultades para hacer frente a sus necesidades más básicas.

La llegada de la pandemia se produjo en un contexto en el que una parte más que considerable de la ciudadanía no había tenido tiempo de comenzar a recuperarse de los efectos de la crisis económica que comenzó en 2008. Jóvenes, mujeres con hijos, personas mayores de 45 años expulsadas del mercado de trabajo, personas sin hogar, inmigrantes, trabajadores precarios con bajos salarios y con contratos temporales y *personas con alquileres altos y sueldos bajos se han tenido que apretar todavía más un cinturón sin espacio para nuevos agujeros.*²

Ante este escenario en el que la Administración pública debería actuar, si cabe, con más **eficiencia y eficacia**, nos hemos encontrado que la Administración pública es un vehículo penosamente adaptado a las necesidades de 2020.

Prestaciones que aprueban para atender a las personas en situación de vulnerabilidad social y que por las propias características deben de tener un procedimiento rápido y fácil de usar se convierten, en palabras de Sara Mesa³, en un **laberinto burocrático**: *"La máquina burocrática no está pensada ni diseñada a su favor; lo contrario es más verdadero"*.

Así nos hemos encontrado con prestaciones como la Renta Mínima de Andalucía que se debía tramitar en dos meses, las ayudas al alquiler o las prestaciones no contributivas, en tres meses, que están tardando más de un año y reinando el silencio administrativo negativo en todas ellas.

Víctor Almonacid, Secretario de un Ayuntamiento, nos decía en una conferencia de finales de 2020: *Quería que sintieseis lo que siente un ciudadano. ¿Puede haber algo más indignante y bochornoso que el silencio administrativo? Que una persona se dirija a la Administración y que ésta no se digne a contestarle es absolutamente vergonzoso. ¿Por qué o para quién existimos?*⁴

1 https://www.infolibre.es/noticias/opinion/plaza_publica/2021/02/02/nos_ponemos_salvar_semana_santa_116178_2003.html

2 Guillermo Martínez: Las esenciales no llevan corbata. Revista Público. Especial y Llegó la Pandemia. Junio 2020.

3 Sara Mesa.- Silencio Administrativo. La pobreza en el laberinto burocrático. Editorial Anagrama.

4 Víctor Almonacid.- [La nueva normalidad en la nueva Administración.](#)



El cierre, lógico y necesario, en un primer momento de las Administraciones públicas dejó indefensos a grandes sectores de la población y puso en evidencia el retraso de la puesta en marcha de una buena Administración electrónica en muchos de los organismos que debían gestionar procedimientos y prestaciones sociales así como que dicha administración no estaba preparada para esta situación.

En los dos primeros meses del estado de alarma, nos encontramos con que muchos de los procedimientos de ayudas y de prestaciones sociales no podían seguir tramitándose porque la mayoría de los expedientes no estaban digitalizados y el personal funcionario que debía tramitarlos, no podía acudir a la oficina, ni disponía de medios ni habilidades para realizar esta prestación de servicios a través del teletrabajo.

Y por otro lado, **la brecha digital**. Durante todo este año hemos detectado las dificultades para tramitar solicitudes de manera informática para la mayoría de las personas, al carecer de certificado digital y por la propia falta de claridad de los formularios. Además de que las **nuevas tecnologías no están al alcance de todos**. No toda la población tiene acceso a equipos informáticos con conexión a internet y la mayoría de procedimientos son muy complicados de realizar por este medio.

Procedimientos mal diseñados y nada amigables en su utilización; trámites que exigían la aportación de documentos que no estaban al alcance de una población confinada en sus domicilios; peticiones de datos que ya obraban en poder de la administración y resultaban de difícil o imposible aportación para el solicitante; instrucciones redactadas con un lenguaje burocratizado, difícil de entender para el ciudadano medio y mucho más para las personas vulnerables a las que iban dirigidas.

De todas las reclamaciones recibidas las más repetidas han sido las que denunciaban la inexistencia de canales de atención al público que ayudaran a resolver las dificultades de la tramitación telemática y las que denunciaban la imposibilidad de acceder a información sobre el estado de tramitación de las solicitudes presentadas o de los procedimientos en curso. La desesperación y la indignación ciudadana ante unos teléfonos de información que nunca dejaban de comunicar o nadie contestaba ha sido un auténtico clamor durante todo el periodo de estado de alarma.

“Consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión ante los registros de la Administración”

La suspensión de la atención presencial en muchas de las oficinas de la Administración pública y en los servicios sociales municipales ha afectado a la población más vulnerable, que acudía a las oficinas de manera presencial y que no disponía de destrezas informáticas o de dispositivos electrónicos.

También **consideramos excesiva la necesidad de cita previa para cualquier gestión** ante los registros de la Administración: para presentar un escrito de reclamación previa, una subsanación de solicitudes, presentar prestaciones, solicitar información, etc. Cita previa que la mayoría de las veces se tenía que pedir de manera telemática, ya que los teléfonos en muchas administraciones estaban colapsados o no eran atendidos (Servicios de Empleo Estatal, Seguridad Social, Servicios Sociales, etc.). Además en aquellas administraciones donde era posible solicitar cita previa,

se producían retrasos de más de 15 días o un mes para conseguirlas, o directamente informaban de que no había citas disponibles.

Es necesario implantar sistemas ágiles y flexibles de canales de comunicación con los ciudadanos para que ninguna persona se quede atrás en el ejercicio de sus derechos de información o para tramitar sus solicitudes o demandas de prestaciones.

“Yo he llamado más de 100 veces y no me cogen nunca el teléfono. Como me sale apagado, comunica o fuera de cobertura, no sé nada de mi solicitud, si me falta algún papel o me lo han denegado. En Septiembre hará dos años que solicité la prestación: yo creo que algo no va bien y no sé nada más. ¿Qué se puede hacer para que me cojan el móvil o saber algo de mi salario social? Pido por favor que me ayude a saber más porque no sé que es lo que se puede hacer.”

Desde esta Institución coincidimos con la Recomendación General del Ararteko de 5 de noviembre de 2020 donde se hace una llamada expresa a que todas las Administraciones públicas adopten las medidas



imprescindibles para que la atención telefónica y también la presencial, y no solo la telemática, funcionen de forma apropiada para prestar la atención debida a la ciudadanía.

Recomendando que se adopten, en su caso, medidas de refuerzo en esos servicios asistenciales físicos o la mejora de prestación de servicios por los canales telefónicos, pues ambas vías son las que más utilizan en sus relaciones con las entidades públicas las personas de mayor edad, o las que disponen de menos recursos o carecen de medios tecnológicos o de competencias digitales, y no pueden verse penalizadas por esas circunstancias cuando pueden ser paliadas con medidas preventivas y de refuerzo de personal, ya que ello supone un tratamiento discriminatorio que afecta al principio de igualdad y a la naturaleza del Estado social y de Derecho comprometido con la remoción de los obstáculos, que impiden o dificultan su ejercicio o la participación de las personas en la vida política, económica, cultural y social.⁵

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hacemos una apuesta decidida por que el servicio público que se ofrezca proporcione siempre y en todo caso proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica). Esa es la auténtica idea de servicio público. Por ello, entre otras cosas, los servicios de atención a las personas (sanitarios y sociales, entre otros) deben salir revalorizados de esta pandemia y de la tremenda crisis ulterior, así como frente a la revolución tecnológica. Nunca podrán ser totalmente sustituidos por máquinas ni por artefactos digitales. Ese será su gran valor y su gran servicio público.⁶

Más información Informe Anual 2020, capítulo 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, epígrafe 3

07. Servicio de Mediación

Promover la cultura de Paz

Inversión de los modelos de gestión de la confrontación a la colaboración, en aras de la Paz social

La mediación es un nuevo paradigma en nuestro ordenamiento, para la consecución de la justicia, **restablecimiento de la igualdad y protagonismo de la ciudadanía ante la Administración**. La mediación facilita una gestión del conflicto con la participación voluntaria, directa y protagonista de los implicados en el mismo.

Es la *cultura de paz* la que informa la mediación. En ella aprendemos, cómo de forma natural, las personas tendemos a concebir el conflicto como un obstáculo y no como una posibilidad de avance y evolución, en función de cómo se gestione. En este sentido, la mediación favorece la comprensión de los conflictos de forma global, al abordarlos **desde el diálogo con un enfoque colaborativo**, adaptado a cada contexto, a la realidad social y a las necesidades dinámicas de las personas y organizaciones implicadas.

La gestión global de un conflicto implica integrar además de la conversación de naturaleza jurídica aquella de carácter relacional. Cuestiones como el poder, la identidad, la comunicación y las emociones condicionarán la evolución del conflicto, por lo que resulta esencial integrar y atender dichos aspectos, en los procesos encaminados a su transformación y/o resolución.

Cuando la ciudadanía nos traslada en sus peticiones, de forma recurrente, la falta de respuesta, o silencio de la Administración, desde el enfoque mediador identificamos una primera necesidad a gestionar, "no se siente escuchado", con independencia de la cuestión de fondo del asunto planteado. Por ello, **dar la oportunidad a las personas y a las instituciones a que dialoguen, es una manera de impartir Justicia**. Procurar a la **ciudadanía** un espacio que permita el diálogo con la administración, donde se sienta atendida o escuchada, donde participe en la aportación de ideas y alternativas para resolver la cuestión

5 Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre: Necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas con las Administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las derivadas de la pandemia de la Covid-19. https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_5057_3.pdf

6 Ídem: [Pandemia, vulnerabilidad social y administración pública](#).



material planteada, **devolviéndole su sitio y protagonismo**, forma parte de hacer justicia y sobre todo, de humanizarla.

Nuestras experiencias de mediación estos últimos años, nos permiten elaborar conclusiones positivas sobre el método y su aplicación a la gestión de conflictos de los ciudadanos y la Administración. Y no solo por el volumen de acuerdos alcanzados, a los que llegan las personas que se sientan a hablar, incluso cuando no se da un "acuerdo" al uso que solucione la problemática. En estos casos los procesos de diálogos, los participantes han podido gestionar limitaciones, malos entendidos, prejuicios, interpretaciones erróneas, que propician de cara al futuro, una mayor información y en cierta forma un giro o transformación por pequeña que sea, en el aspecto relacional de la problemática.

El sentir de los ciudadanos y de las Administraciones participantes en las mediaciones de la institución, en todos los casos ha sido de agradecimiento y un alto nivel de satisfacción. Los escenarios de mediación, además de un gran número de acuerdos, totales o parciales, han propiciado:

- Reducir la ansiedad, al recuperar la presencia el ciudadano y ante la posibilidad de lograr una resolución consensual.
- Focalizar en cómo los participantes reducirán y resolverán el conflicto, en lugar de hacerlo en las causas y que lo dirigen.
- Clarificar intenciones, facilitar información, guiar próximos pasos, que han permitido tanto la elaborar pactos contingentes, como también diseñar o planificar hojas de ruta para poner fin al conflicto, en atención a los tiempos en la complejidad de los procesos de toma de decisiones de la administración.
- Reactivar, crear o cambiar canales de comunicación y avanzar en la evolución del problema hacia la solución, mejorando la interlocución directa entre los interesados y la administración
- La administración ha encontrado un espacio para explicar limitaciones, complejidades, de una forma más humana, generando un cambio de actitud y percepción más positiva en los ciudadanos, (algo difícil de soportarlo el papel).
- La concurrencia de distintas administraciones ha permitido dotar de mayor eficacia los esfuerzos realizados por ellas , que a veces resulta poco apreciado. Se ha propiciado facilitación de información, disponibilidad técnica, coordinación, cooperación y comunicación fluida, en el marco de su natural vocación de servicio al ciudadano, en ocasiones diluida. El sentir de la Administración en nuestras experiencias de mediación, se dirigen a valorar el giro en el enfoque de gestión colaborador, basado en el dialogo, y la agilidad del método. Queremos recoger el sentir de un técnico de empresa municipal de servicio "antes de empezar agradezco mucho esta reunión al Defensor, pues me encargaron DEFENDER la queja y elaboraron un informe. *Como técnico supe que hablando con los interesados podría resolverse, seguro llegamos a una solución, así que felicito al defensor por ofrecer este espacio"*

Ello resulta representativo de la necesidad de evolución y modernización en la gestión de conflictos en el ámbito público. En este sentido debe avanzar hacia la implementación de metodologías como la mediación en aras de *recuperar con el ciudadano dialogo, agilidad, cercanía y simplificación en los tramites, al tiempo que gana en eficacia y eficiencia en las soluciones.*

Agradecemos desde aquí a los ciudadanos y a las administraciones participantes en nuestras mediaciones su voluntad, confianza y compromiso, que nos permite hacer estas valoraciones y seguir creyendo en la posibilidad de cambio de actitud social en la gestión de conflictos que necesitamos como sociedad. Que pasa por la colaboración y el dialogo, de forma preferente a la actitud de defensa en el afrontamiento de los conflictos..

Animamos a las administraciones en la progresiva implementación de la mediación en las estructuras públicas y a fomentar su uso normalizado. La mediación en la última década ha experimentado un gran salto, dispone de un marco jurídico a pesar de ser un recurso social, ya no es únicamente una alternativa al sistema judicial, sino que es una forma de hacer justicia. Esta Institución así lo entendió siendo pionera en la implementación de la mediación en las Oficinas de los Defensores del Pueblo.

Más información Informe Anual 2020, capítulo 2. Mediación, epígrafe 2



08. Informes especiales

Los 13 retos del Defensor del Pueblo andaluz para afrontar la COVID-19

En octubre de 2020, la Institución del Defensor del Pueblo andaluz entregó en el Parlamento de Andalucía el informe extraordinario **Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia**, en el que analiza el impacto de la COVID en el primer semestre de la crisis sanitaria, desde la perspectiva del Defensor como garante de los derechos de la ciudadanía.

Este informe recoge una decena de medidas para aprovechar los retos y las oportunidades que ofrece el proceso de reactivación y recuperación tras la COVID-19, actuaciones encaminadas a avanzar en la igualdad real “y que la **población más vulnerable no vuelva a quedarse atrás**” como consecuencia de una crisis.

“Es necesario mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas”

El Informe extraordinario está fundamentado en los más de 5.000 expedientes solo relacionados con la COVID (**1.602 quejas y 3.474 consultas**) gestionados desde el inicio de la pandemia el 14 de marzo hasta el 1 de octubre. Ocho de cada diez personas que acudieron por un motivo relacionado con la COVID nunca antes habían solicitado la actuación de este comisionado parlamentario.

Entre los **13 retos** que la Institución del Defensor propone poner en práctica para salir de esta crisis sanitaria, que ha derivado en una crisis económica y social, están: el fortalecimiento del Sistema Público de Salud; la creación de un sistema integral de atención a las personas mayores; el reforzamiento de los servicios sociales como pilar fundamental del estado del bienestar; la adaptación de ejercicio del derecho a la educación a las necesidades de la sociedad digital y la creación de empleo de calidad. También la lucha contra la pobreza infantil y las situaciones de riesgo para la infancia y la adolescencia; el avance en las políticas de igualdad

de género o la garantía del derecho a la vivienda, así como las medidas de sostenibilidad contra el cambio climático; el reconocimiento del acceso a los servicios de interés general y la oportunidad de la mediación como forma de resolución de conflictos.

Urge adaptar la sociedad a las exigencias de la sociedad de la información, para evitar lo que hemos denominado ‘nuevos excluidos’ por la imposibilidad o incapacidad de acceder a los recursos tecnológicos. La brecha digital afecta a colectivos muy diversos: personas mayores; personas desfavorecidas social y económicamente; las que viven en zonas rurales aisladas o mal conectadas; personas migrantes, personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; etcétera. “Estamos muy lejos de alcanzar los estándares mínimos que demanda la nueva sociedad de la información. La brecha digital amenaza con convertirse en una nueva forma de exclusión social”, ha señalado el Defensor, Jesús Maeztu, durante su exposición en el Parlamento.

Por otro lado, la experiencia de la COVID ha servido al Defensor del Pueblo andaluz para comprobar la necesidad de mejorar y humanizar los servicios de información y atención ciudadana por parte de las administraciones públicas. Las personas que han acudido al Defensor nos han repetido hasta la saciedad: *No sé a dónde ir. Nadie me escucha. Todo está cerrado. ¿Y yo y mis niños de qué comemos?*

Confiamos en que estas propuestas sirvan para combatir la pobreza y la desigualdad, que deviene de la falta de empleo, y de las consecuencias que tiene en la infancia y la adolescencia, la pobreza infantil. “Debemos equilibrar la igualdad real, con el fin último de que de esta pandemia salgamos todos a la vez, para que así no aumente la desigualdad. Se lo debemos a todos aquellos que están haciendo un sobreesfuerzo en estos meses y a las personas que han fallecido y a sus familiares”, ha dicho el Defensor del Pueblo andaluz, Jesús Maeztu en el Parlamento de Andalucía.