



son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande⁴.

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR)**, para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.1. Dependencia

...

Para finalizar con el análisis de las prestaciones y servicios, mencionamos por su peculiaridad la ejecución del programa *Unidades Integradas en la Comunidad*, puesto en marcha por la Asociación Autismo Sevilla como actividad subvencionada, que la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación califica de experiencia piloto en fase de evaluación, para dar lugar a un nuevo modelo de recurso destinado a integrarse en el catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

...

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

4 Irene Lozano.- *A mi madre no le gusta ir al banco*. El diario.es.



1.3.2.5.1.6. Vivienda

En materia de **vivienda**, las situaciones de necesidad acuciante de acceder a una vivienda se vuelven mucho más dramáticas cuando afectan a personas y familias con algunos de sus miembros afectados de discapacidad lo que supone una circunstancia añadida de mayor vulnerabilidad.

Así, por ejemplo, la inminencia de desahucios por falta de pago de la renta; o de los lanzamientos de viviendas ocupadas sin título legal para ello propiedad de entidades financieras o de la propia administración, sin que la familia afectada con algún miembro con discapacidad tenga una alternativa habitacional por carecer de recursos económicos suficientes; la negativa de comunidades de propietarios para que se instale un ascensor para resolver el problema de accesibilidad al inmueble; la suspensión de las obras de instalación subvencionadas por la administración, o la necesidad de acceder a una vivienda adaptada, etcétera. (quejas [20/1039](#), [20/5754](#), o [20/6728](#)).

Concluir este apartado mencionando el resultado de una queja de oficio que iniciamos en el 2020 sobre la suspensión de la convocatoria de ayudas para la adaptación funcional del hogar, [queja 20/2501](#).

Un relato más pormenorizado de las quejas tratadas por este Área con materia transversal discapacidad puede consultarse en los capítulos correspondientes de este Informe Anual [c1.6](#), [c1.10](#) y [c1.15](#).

1.3.3. Quejas de Oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.3.3.3. Resoluciones no aceptadas

...

- [Queja 20/4117](#), relativa a la demora en la resolución de solicitud de reconocimiento o revisión de la situación de discapacidad, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Málaga;

...

1.4. Educación

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.4.2.1. Enseñanzas no universitarias

1.4.2.1.2. Escolarización del alumnado

...

Para concluir con las novedades introducidas en el Decreto-ley 2/2021, de 2 de febrero, hemos de referirnos al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Engloban este colectivo quienes requieran una atención educativa diferente a la ordinaria por presentar «retraso madurativo, por trastornos del desarrollo del lenguaje y la comunicación, por trastornos de atención o de aprendizaje, por desconocimiento grave de la lengua de aprendizaje, por encontrarse en situación de vulnerabilidad socioeducativa, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado de forma tardía al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar» (apartado 2 del artículo 31).

En este mismo ámbito destacamos la incidencia que el nuevo Decreto-ley realiza de los principios de calidad y equidad, principios indisociables en los que ha de basarse el sistema educativo. Y así, con el fin de asegurar la calidad educativa para todos y todas, la cohesión social y la igualdad de oportunidades, la Consejería competente en materia de educación garantizará una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo entre los centros docentes sostenidos con fondos públicos, y dispondrá las medidas necesarias para evitar la segregación del alumnado por razones socioeconómicas o de otra naturaleza, garantizando los recursos personales y económicos necesarios a los centros para ofrecer dicho apoyo. Asimismo, establecerá las medidas que se deban adoptar cuando se