



## Parte general

### 1.3. Dependencia y Servicios Sociales

#### 1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.3.2.5. Discapacidad

La mirada que desde el Defensor del Pueblo Andaluz se acostumbra a dar a la discapacidad en un sentido global, lo es desde la perspectiva de la justicia social, en sus modalidades de igualdad social y de oportunidades y, desde luego, sobre la base de los derechos legalmente consagrados por la legislación general y sectorial.

Desde el enfoque de la justicia social, el reconocimiento de que la diversidad funcional, como estado en que se encuentra una persona, levanta barreras individuales y sociales en torno suyo, condujo al convencimiento de la necesidad de adoptar **medidas de discriminación positiva, que permitan potenciar su igualdad material, permitir su integración social y facilitar la accesibilidad universal.**

Esta idea obtuvo consagración legal, general y sectorial y así, en nuestro entorno territorial, se refleja en la declaración de intenciones contenida en la Exposición de Motivos de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, que procede "a la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo", subrayando la importancia del "cambio de paradigma en las políticas sobre discapacidad, pasando desde el enfoque asistencial al de garantía de derechos" así como superador de un modelo centrado en la enfermedad o deficiencias, para acoger el basado en las capacidades y en la participación real y efectiva.

Precisamente, dentro de las políticas públicas dirigidas a la igualdad de oportunidades, la Ley 4/2017 destaca la prioridad de las políticas de empleo, tanto público, como en todos los perfiles de ocupación, consciente de que la plenitud vital de las personas con diversidad funcional pasa por reducir las trabas añadidas que limitan su independencia económica y sus posibilidades de autovalimiento personal.

De este modo, si bien no existe un cuestionamiento sobre la discapacidad como concepto, ni legal ni en el desarrollo de políticas públicas, ello no evita que las personas con posible diversidad funcional, originaria o sobrevenida, encuentren obstáculos para el ejercicio de sus derechos, especialmente acusados en el momento inicial de acceder a su misma consideración como tales.

Efectivamente, esta Institución dedica una buena parte de su esfuerzo a coadyuvar al cumplimiento de la normativa de aplicación, salvando la distancia que solemos apreciar entre las intenciones declaradas por las leyes y las trabas para el ejercicio de derechos subjetivos reservados a personas con discapacidad, cuando su consecución práctica depende de la intervención administrativa.

No en vano, la discapacidad como concepto legal está vacía de contenido sin la posibilidad de ejercer los derechos subjetivos en que se traduce y solo puede ejercer estos derechos quien ostente la **condición de persona con discapacidad, en un tipo y grado**, correspondiendo este pronunciamiento a los Centros de Valoración y Orientación dependientes de la respectiva Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

El artículo 36.1 de la Ley 4/2017 atribuye a dichos centros la función 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".

No ha lugar a ejercer derecho alguno ni a obtener servicios o beneficiarse de medidas de acción positiva, si no precede la calificación del tipo y grado de discapacidad en que pueda encontrarse una persona, previa su valoración, reflejándose en la correspondiente Resolución.



La Resolución ha de ser notificada en el plazo máximo de seis meses y si bien es cierto que produce efectos retroactivos (ya que el artículo 10.2 del Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, dispone que “El reconocimiento de grado de minusvalía se entenderá producido desde la fecha de solicitud”), pudiendo hacerse valer *a posteriori* en algunos supuestos (a efectos fiscales e impositivos, por ejemplo), no lo es menos que una dilación excesiva en resolver la solicitud, frustra expectativas y objetivos más conectados con el espíritu de la norma, como los de independencia e integración social, al impedir opciones de ejercicio perentorio y puntual, como la participación en ofertas de empleo dirigidas a personas con discapacidad reconocida.

Desde el año 2019 veníamos observando un **incremento paulatino en los plazos de respuesta a las solicitudes de valoración de la discapacidad** por parte de los Centros de Valoración y Orientación andaluces y, sobre todo, nos llamaba la atención que cada vez con mayor frecuencia las personas peticionarias insistieran en su necesidad de valoración con fines de acceso al empleo o integración laboral, como instrumento adecuado para superar la precariedad económica y de recursos a que su limitación les había conducido.

Esta percepción de estarse produciendo un deterioro en la capacidad de la respuesta administrativa, nos llevó a hacer un seguimiento más estrecho de la situación objeto de análisis, aprovechando el marco que nos ofrecían las investigaciones en los expedientes individuales, requiriendo para ello la colaboración de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

En el desarrollo de esta labor sobrevino la crisis sanitaria por pandemia, con la declaración del estado de alarma inicial en marzo de 2020 y la consabida paralización de la actividad administrativa (suspensión de plazos), que incidió de forma negativa sobre un problema preexistente, motivando la implantación de un Plan de Choque con refuerzo de personal en los Centros de Valoración y Orientación, iniciado en agosto de 2020 y prorrogado en 2021, es decir, alcanzando el ejercicio que nos ocupa en este Informe Anual.

La información paulatinamente obtenida apuntaba hacia los diversos factores coocasionantes de los retrasos, algunos residenciados en el propio Centro de Valoración (de personal y de procedimientos de gestión) y otros achacables al incremento de la demanda de la ciudadanía.

Entre los primeros, aparecía la falta de suficiencia en la dotación del personal al servicio de los mismos, por no estar debidamente actualizada la relación de puestos de trabajo, no encontrarse cubiertas todas las plazas comprendidas en dicha relación y no estar compensados los perfiles profesionales, originando todo ello un desequilibrio respecto del volumen de solicitudes registradas desde la crisis económica del año 2008, con reflejo inmediato en el ámbito de la protección social.

Dejando al margen la necesidad de actualización de la relación de puestos de trabajo, la existencia de vacantes parece estar relacionada con la falta de atractivo en la dotación retributiva de los puestos, jugando así como factor que obsta a la estabilidad de la plantilla de los Centros de Valoración.

En lo que atañe a la descompensación de profesionales de los Equipos de Valoración, en el curso de la investigación afloró la necesidad de una mayor dotación de facultativos médicos respecto de los psicólogos, al tener intervención los primeros en la valoración de todas las tipologías de discapacidades (físicas y mixtas), más abundantes, en tanto que el cuerpo de psicólogos solo lo hace en las de tipo psíquico.

Los sucesivos Planes de Choque iniciados desde el segundo semestre de 2020, comprendían tanto el refuerzo de personal, con contrataciones temporales de sus diferentes perfiles, como incentivaban retributivamente la prolongación de la jornada laboral en horario de tarde para la agilización de valoraciones. Adoptando asimismo medidas de gestión que mitigaran la saturación, como prorrogar las revisiones de oficio, reforzar el teléfono de atención a la discapacidad o impulsar el registro telemático y la digitalización de los expedientes.

Con todo, los datos generales de situación, volumen y carga de trabajo obtenidos de la mayor parte de Centros de Valoración y Orientación autonómicos, no solo no eran alentadores a finales del año 2021, sino que, verdaderamente, resultan injustos para las personas solicitantes y cercenan tanto sus expectativas como el normal ejercicio del derecho a obtener un pronunciamiento, de cuyo eventual resultado penden otros muchos derechos, servicios, prestaciones y beneficios, esenciales para permitir la igualdad de oportunidades y la integración social que propugnan las normas, cuando no la subsistencia digna.



Son ilustrativos los datos facilitados por las Delegaciones Territoriales, con plazos procedimentales que, *grosso modo*, y sin distinguir entre procedimientos de valoración inicial o revisión a instancia de parte, podemos resumir en veinticuatro meses en el caso de Málaga, de dieciocho meses en el de Sevilla, diecinueve en la de Granada o diecisiete en la provincia de Cádiz, media de once meses en la provincia de Jaén y en torno a los nueve meses en la de Córdoba, sin merecer mención Almería y Huelva, debido a la ausencia de reivindicaciones de la ciudadanía respecto de las mismas ante esta Defensoría.

Obtenidos los elementos oportunos para contar con una visión de conjunto lo más fidedigna posible, en noviembre de 2021 determinamos emitir un pronunciamiento, dirigido a la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión, que articulamos a través de la queja 21/7579, iniciada de oficio sobre listas de espera y demora en el procedimiento de valoración de discapacidad, cuyo contenido puede consultarse en el enlace insertado y sobre el que por ello no abundaremos.

Pese a tener en consideración las circunstancias anómalas añadidas por el contexto de crisis mundial pandémica que venimos viviendo, no podemos obviar que esta problemática da muestras de cronificación de manera sistémica, habida cuenta de que el perfil de las personas solicitantes, a pesar de ser la avanzada edad un factor determinante del fenómeno de la discapacidad, no se concentra en un segmento concreto de la población andaluza, sino que también alcanza a personas menores de edad y a personas en edad de actividad laboral que han quedado fuera del mercado de trabajo por patologías limitantes sobrevenidas.

Siendo un problema estructural con previsiones de incremento, en parte por la mayor esperanza de vida en los países desarrollados, esta Institución recomendó a la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión la adopción de una serie de medidas con vocación de permanencia y no de respuesta coyuntural y transitoria, que podemos resumir en promover las decisiones que permitan adecuar las plantillas del personal de los Centros de Valoración y Orientación de la Discapacidad a las ratios de población; implantar los instrumentos técnicos que garanticen la eficacia y agilidad del procedimiento, sugiriendo especialmente el aprovechamiento de los instrumentos digitales para simplificar la tramitación administrativa; y homogeneizar los criterios de actuación y gestión de los Centros de Valoración andaluces, consolidando las mejores prácticas como forma de eliminar las desigualdades de la población andaluza en el acceso a la valoración de su discapacidad en las distintas provincias de nuestro territorio.

Mención aparte merece la Recomendación incluida en la misma Resolución, instando nuevamente a la culminación de la obligación legal prevista en el artículo 36.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, sobre el desarrollo reglamentario del procedimiento administrativo de reconocimiento de grado de discapacidad, que junto al de la regulación de la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación exigida por la Ley, esta Defensoría venía instando desde que el correspondiente proyecto de Decreto se incluyera en el plan anual normativo de 2018 sin prosperar.

Finalmente, la iniciativa ha visto la luz a través del Decreto 255/2021, de 30 de noviembre, por el que se regulan la organización y las funciones de los centros de valoración y orientación de personas con discapacidad en Andalucía y se desarrolla el procedimiento para la valoración del grado de discapacidad en la Comunidad Autónoma, publicado al filo de expirar el año, en el BOJA número 235 de 9 de diciembre de 2021.

Con posterior corrección de errores limitada a publicar el Anexo omitido relativo al Formulario de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad (BOJA número 239 de 15 de diciembre de 2021).

Respecto al formulario de solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad, hemos de hacer notar la conveniencia de que el mismo hubiera incluido el apartado que permita al peticionario hacer valer y, en su caso, acreditar documentalmente, la posible concurrencia de alguno de los criterios de priorización y clasificación de su solicitud establecidos en la Instrucción 1/2019 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión.

Dicha Instrucción reduce a la mitad el plazo máximo legal para la conclusión del procedimiento, como forma de evitar el grave perjuicio a la persona afectada por una demora excesiva en la valoración del grado de discapacidad, en determinados supuestos, algunos de los cuales pudieran llegar a ser conocidos por la propia Administración al acceder, antes o después, a los pertinentes sistemas de Información (minoría



de edad, enfermedad neurodegenerativa de mal pronóstico vital, deficiencias irreversibles por accidente, solicitud de prestación no contributiva...); escapando otros absolutamente a dicha posibilidad de filtración preferente, si no han sido alegados expresamente por la persona interesada, como ocurre con la existencia de una oferta de empleo, en todas sus modalidades (ordinario, protegido y empleo público) o la existencia de una situación excepcional fundada en razones humanitarias (corta esperanza de vida, urgencia social, personas usuarias de centros residenciales por enfermedad mental grave o privadas de libertad).

Así las cosas, hasta la fecha no hemos podido disipar por completo la duda de cuál es el medio por el que los Equipos de Valoración y Orientación pueden tener conocimiento de la existencia de algunos de estos criterios y cumplir adecuadamente con la función de organización, clasificación y valoración inicial de los expedientes que les asigna el Decreto 255/2021 (artículo 11.4.j), en consonancia con la normativa precedente.

En el mismo sentido, resulta improbable, por no decir imposible, que los interesados aleguen un factor de tramitación prioritaria de su expediente, desconociendo cuales sean los que permitirían esta consecuencia de agilización de su solicitud.

Esto es, los peticionarios no pueden alegar y probar aquellos elementos con relevancia en la tramitación procedimental que desconocen, si no les son expresamente inqueridos en la cumplimentación del formulario, puesto que con ninguna publicidad cuenta la Instrucción 1/2019 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión, a pesar de los efectos que está llamada a proyectar en los expedientes.

De hecho, la sospecha deviene en confirmación de esterilidad, cuando se trata de la priorización en la solicitud fundada en una oferta de empleo, o incluso en razones humanitarias, circunstancias que hemos constatado que únicamente llegan a conocimiento del interesado y del Centro de Valoración, a nuestra instancia, tras prestar la debida atención al relato vital y de situación que nos expresa el primero al formalizar su queja frente al segundo, haciendo valer el criterio en su nombre.

A título meramente ilustrativo nos remitimos al expediente en el que hubimos de interceder para la agilización de la valoración de la discapacidad de una persona afectada por enfermedad crónica por razones humanitarias ([queja 21/0003](#)); o a aquella, entre otras, en que facilitamos la priorización de la valoración de discapacidad precisada por el interesado para el acceso a un empleo, al tener oferta de contratación acreditada ([queja 21/4271](#)).

Entre las novedades reseñables del Decreto 255/2021, de 30 de noviembre, destacamos la racionalización de que la discapacidad valorada a efectos de la solicitud de pensión no contributiva lleve aparejada, "en su caso, de modo implícito, la solicitud para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad" (artículo 16.2); así como la aclaración de su Disposición adicional segunda, respecto de una práctica precedente sin justificación legal con efectos de sobrecarga en los Centros de Valoración: el grado de homologación al 33 % para pensionistas por incapacidad permanente y de clases pasivas, a los efectos que procedan, se acredita "en la forma que se determine por parte de la normativa estatal, sin que sea necesaria la emisión de documento alguno de homologación por parte de los centros de valoración y orientación de Andalucía".

Las dilaciones referidas para la valoración inicial o revisión de grado a instancia de parte precedentemente aludidas, también se revelan en las solicitudes de renovación de las tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, por cualquiera de sus causas (caducidad, extravío, robo o deterioro). Justificando la protesta de quienes se enfrentan entretanto a sanciones por ocupar plazas públicas reservadas a sus titulares, sin acreditación, o de las que, ante el temor de ello, quedan en el ínterin de meses, privadas de este beneficio compensador de su limitación.

La mejora en el procedimiento de renovación de la tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida, regulado por la Orden andaluza de 19 de septiembre de 2016, fue planteada a la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión al hilo de la queja formulada específicamente con dicha finalidad general, por una mujer andaluza ([queja 21/3025](#)), posicionándose dicho centro directivo en sentido favorable a abordar el estudio de alguna opción que permita a los titulares contar con un resguardo que les permita acreditar su titularidad durante la tramitación del procedimiento permanente.



Al tiempo de cierre de este Informe Anual no teníamos conocimiento de ninguna innovación en este aspecto, que sigue motivando las quejas de las personas afectadas, por lo que habremos de interesarnos por su avance en el ejercicio 2022, sobre la base del artículo 56.1 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, posterior a la Orden de 2016, que tal vez admita las actualizaciones precisas, tanto en el procedimiento de reconocimiento y concesión de la tarjeta de aparcamiento citada, como en el de su renovación, perfilando ambos de forma compatible con los avances que permite la Administración electrónica.

En 2021 han visto la luz diferentes normativas relacionadas con la discapacidad:

- El Decreto 255/2021, de 30 de noviembre, por el que se regulan la organización y las funciones de los centros de valoración y orientación de personas con discapacidad en Andalucía y se desarrolla el procedimiento para la valoración del grado de discapacidad en la Comunidad Autónoma, en el **BOJA número 235 de 9 de diciembre de 2021**, cumpliendo el mandato del artículo 36.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

- El Decreto 150/2021, de 27 de abril, por el que se regulan el Consejo Andaluz y los Consejos Provinciales de Atención a las Personas con Discapacidad, en consonancia con el artículo 79 de la citada Ley 4/2017 (**BOJA número 81 de 30 de abril de 2021**).

- La Ley 11/2021, de 28 de diciembre, sobre los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía (publicada en el **BOJA número 1 de 3 de enero de 2022**).

Hubo lugar para el comienzo del proceso que habrá de conducir a la aprobación del **III Plan de Acción Integral para las personas con Discapacidad en Andalucía**, sometido a información pública por Resolución de 4 de febrero de 2021, de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación y aún en fase de elaboración.

Y en el ámbito de competencia estatal, merece destacarse la trascendente Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica (**BOE número 132 de 3 de junio de 2021**); así como la previsión de una próxima reforma del baremo de valoración de la discapacidad, con correlativa adaptación a la clasificación internacional del funcionamiento y la discapacidad; y la intención de simplificar los procesos de valoración, unificando los de discapacidad y dependencia.

### 1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

#### 1.3.2.5.1.1. Empleo Público

Durante el año 2021 las quejas registradas en el Defensor del Pueblo Andaluz relacionadas con el acceso y mantenimiento del empleo público de las personas con discapacidad, han rondado la centena, exponiéndose las más destacadas en el Sub-capítulo 5 de este Capítulo, en sus apartados **2.3.** y **2.8.1.**

Por su interés destacaremos la investigación desarrollada de oficio desde el año 2018 y cerrada en el presente ejercicio, sobre las dificultades de determinados colectivos de empleados públicos de la Administración Local para el **ejercicio efectivo del derecho de pase a segunda actividad o servicios adaptados y que afecta a las personas en situación de discapacidad integrantes de estos colectivos (queja 18/2261)**.

La situación de segunda actividad, como derecho para los colectivos de empleados públicos que la tuvieran reconocida, tiene por finalidad garantizar a determinado personal público -que suele prestar funciones eminentemente operativas y, en ocasiones, arriesgadas y peligrosas-, una adecuada aptitud psicofísica para el desarrollo de su actividad profesional que puede verse afectada, además de por otras circunstancias, por disminución de sus facultades físicas, psíquicas o sensoriales. Permitiendo que la relación profesional no se extinga por dichas causas sino que se modifique, de manera que el personal funcionario afectado pase a prestar funciones propias o complementarias de la profesión, pero compatibles con su nueva situación.

La disminución de capacidades físicas, psíquicas o sensoriales, como causa motivadora del pase a la situación de segunda actividad, en muchas ocasiones determinan, para las personas afectadas, la





consideración legal de personas con discapacidad. Y, desde esta perspectiva, los artículos 9, 14 y 49 de la CE, los artículos 10.3.15º y 16º, 14, 37.1 5º y 6º y 169.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, así como la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, comprometen a los poderes públicos a promover medidas positivas de igualdad de oportunidades y de ajustes razonables que remuevan los obstáculos no solo en el acceso al empleo, sino también en las condiciones de trabajo en todo tipo de empleo, entre los que se incluyen los integrados en el sector público.

Por su parte, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ampliación de las Convenciones de la ONU y Tratados Internacionales en materia de Derechos Humanos, compromete a los Estados partes a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos reconocidos a las personas con discapacidad sin discriminación alguna en razón de esa condición.

Dichos principios, en materia de empleo público, se plasman en el art. 14.i) del EBEP que incluye, como uno de los derechos que se reconoce a los empleados públicos, el de no ser discriminados, entre otras causas, "por discapacidad, (...) o cualquier otra condición o circunstancia personal o social".

Por consiguiente, ante cualquier restricción al acceso o al mantenimiento del empleo de un trabajador público, hemos de plantearnos si pudiera incurrir en algún tipo de discriminación prohibida por las normas que integran nuestro ordenamiento jurídico en esta materia. Desde esta perspectiva, resulta de especial interés el reciente Dictamen del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, respecto de la Comunicación núm. 34/2015, aprobado por el Comité en su 21º período de sesiones ([CRPD/C/21/DR/34/2015](#)).

Por todo ello, procedimos a recomendar a las Administraciones públicas con competencia en esta materia, la adopción de las medidas que permitan dar cumplimiento a las obligaciones que imponen estas normas a los poderes públicos, a fin de procurar las condiciones de igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en materia de empleo, así como promover y proteger los derechos reconocidos a estas personas en nuestro ordenamiento jurídico. Asimismo, por parte de las Administraciones con competencia para reglamentar esta materia, recomendamos la adopción de las medidas que procedan con el fin de garantizar al personal perteneciente a estos colectivos que solicite el pase a la segunda actividad por pérdida de sus aptitudes psicofísicas, su derecho a que se tramite y resuelva su solicitud de pase a dicha situación.

También, se les recomendó que, para dar cumplimiento a las previsiones que se contienen en los artículos 5 y 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en la evaluación a realizar al personal de las Entidades Locales por disminución de sus aptitudes psicofísicas para el pase a la situación de segunda actividad, se tenga en cuenta igualmente la posibilidad de desarrollar otras actividades complementarias, incluyendo los eventuales ajustes razonables que puedan requerirse en atención a las condiciones en que se encuentre dicho personal.

Por último, con carácter general, igualmente se recomendó a las Entidades Locales que no hubieran desarrollado reglamentariamente la situación de segunda actividad para el personal que tienen reconocido legalmente este derecho (Policía Local y Bomberos), procedan a su preceptiva regulación. Y que procedan, asimismo, a cumplir con su deber de incluir en sus correspondientes RPT, en número suficiente, los puestos específicos que pueden ser ocupados por los empleados públicos a los que se reconozca el pase a la situación de segunda actividad o servicios adaptados, a fin de pueda ejercitarse de modo efectivo este derecho.

Los resultados de la investigación realizada con motivo de la actuación de oficio iniciada por este motivo, dieron lugar a la elaboración por esta Institución de un Estudio Singular sobre La situación del derecho de pase a 2ª actividad o servicios adaptados de las personas empleadas públicas de las Entidades Locales de Andalucía, y que puede consultarse a través de la [queja 18/2261](#).

#### 1.3.2.5.1.2. Infancia y Adolescencia

La atención al alumnado con necesidades educativas especiales -como viene aconteciendo en ejercicios anteriores- ha constituido el eje central de las intervenciones de la Institución, tanto en su condición de Defensor del Pueblo Andaluz como de Defensor de la Infancia y Adolescencia, en asuntos como los siguientes:



- a.- Insuficiencia de recursos personales para la debida atención del alumnado con discapacidad.
- b.- Disconformidad con el recurso educativo asignado por la Administración al alumnado con discapacidad.
- c.- Ausencia de concreción y definición en las medidas de apoyo al alumnado con necesidades educativas especiales.

Más allá de estudiar cada caso concreto, hemos pretendido realizar una recopilación más global del problema para avanzar en la mejor definición de los programas de escolarización y atención que necesita cada alumno acorde con sus diagnósticos y características.

En la investigación de oficio que pretendemos iniciar en 2022, perseguimos trasladar la cuestión ante las autoridades educativas para conquistar mayores niveles de garantía en estos modelos de inclusión educativa y social para este colectivo escolar. Se pretende, en última instancia, que los dictámenes de escolarización y las evaluaciones psicosociales concreten y especifiquen un número mínimo de las medidas de apoyo que los centros educativos deben poner a disposición del alumnado con necesidades educativas especiales.

#### 1.3.2.5.1.3. Movilidad y Accesibilidad

En materia de **movilidad**, como es habitual, los motivos más frecuentes de queja del año están relacionados con la eliminación de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida; solicitud de este tipo de plazas para aumentar su número; sanciones por aparcar en plaza reservada, a pesar de poseer la tarjeta de aparcamiento, e incluso disconformidad con la Ordenanza de Tráfico del Ayuntamiento de Huelva, en materia de discapacidad, [queja 20/7877](#).

La problemática del acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre los problemas de accesibilidad en el servicio urbano de transporte público municipal ([queja 21/2269](#)); sobre la solicitud de un acceso peatonal seguro a estación de autobuses ([queja 21/6228](#)) o especialmente en este año 2021, sobre las consecuencias de las restricciones impuestas por las administraciones a los servicios de transporte público de viajeros interurbanos que han afectado tanto a la frecuencia y horario de los servicios como a la disminución consecuente de los autobuses adaptados para su accesibilidad por personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, tal es el caso de la [queja 20/8693](#) incoada de oficio sobre la insuficiencia de transporte público en la Sierra de Huelva a causa de la pandemia ocasionada por la COVID-19.

A la hora de desplazarse, la **eliminación de barreras en el entorno** es fundamental para garantizar la movilidad de todas las personas, de ahí que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, planteen la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal. Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad o la inaccesibilidad del viario público para persona usuaria de silla de ruedas. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como oficina de correos: [quejas 19/3656](#), [20/8464](#) y [21/3379](#).

Como ejemplo de barreras urbanísticas podemos citar la [queja 19/6064](#) concluida en 2021, que trataba sobre la solicitud de barreras urbanísticas habiéndose producido silencio municipal.

También podemos citar la [queja 20/0775](#), sobre la solicitud de eliminación de las barreras urbanísticas que impedían el acceso a los aseos del cementerio municipal, cuya pretensión fue finalmente atendida, o la [queja 20/1185](#) sobre silencio ante demanda de información acerca de construcción de rampa de acceso a centro comercial, en la que nos vimos obligados a formular **resolución** que fue aceptada por la administración municipal.

#### 1.3.2.5.1.4. Prisiones

Algunas de las cuestiones planteadas en la Defensoría durante los último años relacionadas con la discapacidad de las personas presas han estado referidas a las incidencias para una primera valoración, así como con las dificultades para las revisiones de grado por empeoramiento. En las distintas quejas que han sido gestionadas en este año 2021 se trasladan retrasos en las valoraciones de la discapacidad



muy superiores al tiempo establecido. De todo ello damos cuenta en el capítulo de prisiones del presente informe.

#### 1.3.2.5.1.5. Servicios de Interés General y Consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro eléctrico**, debemos destacar la queja 21/3528 que planteaba el grave problema que afrontan las personas electrodependientes ante un corte de suministro. Con este término de **personas electrodependientes** se hace referencia a aquellas personas que, por razón de enfermedad o discapacidad, precisan disponer de forma continuada de suministro eléctrico.

Tal es el caso, por ejemplo, de personas con problemas respiratorios que precisan de un aparato de suministro de oxígeno; personas en estados avanzados de ELA, Parkinson o Alzheimer que precisan de un ventilador mecánico para respirar; personas que precisan de camas articuladas para su movilidad; personas con diabetes grave que precisan de máquinas de insulina, etc.

A diferencia de otros países como Argentina o Chile, no existe en España ninguna normativa que regule de forma general los derechos de las personas electrodependientes. Lo único que existe es una regulación en el artículo 52.4 de la Ley 24/2013 de 26 de diciembre del sector eléctrico, que impide el corte de suministro a las personas electrodependientes en caso de impago o en supuestos de corte programado y define estas personas como aquellas que utilizan por prescripción médica una máquina que no puede funcionar sin electricidad. Para evitar el corte, estas personas tienen que aportar un certificado médico que acredite su electrodependencia e inscribirse en un registro de suministros esenciales.

Es cierto que la normativa de salud sí contempla la posibilidad de pedir el reintegro de los gastos eléctricos en supuestos de enfermos electrodependientes, pero se trata de supuestos muy concretos y específicos, como puede comprobarse en el siguiente [enlace](#).

Asimismo, es cierto que muchas de estas personas tienen reconocida la condición de beneficiarias del bono social en atención a su discapacidad, lo que les permite conseguir precios más rebajados y les otorga una salvaguarda frente a los cortes por impago. Sin embargo, afrontan el problema de la **inexistencia de un procedimiento reglado que garantice la continuidad del suministro** en supuestos de cortes imprevistos o no programados.

En el caso analizado en la queja 21/3528 se trataba de una persona que tenía reconocida gran dependencia y necesita de la asistencia constante de unas máquinas (respirador, tosedor, cama articulada), cuyo funcionamiento dependía del suministro de electricidad.

Teniendo en cuenta esta circunstancia, a los familiares de esta persona les preocupó conocer que durante la jornada del 6 de mayo estaba previsto el corte del suministro en la zona donde residía debido a unas intervenciones en red. Al parecer el aviso no se produjo por buzoneo o carteles en la calle, sino que se enteraron por una vecina que se interesó por las actuaciones de unos operarios.

La cónyuge del enfermo llamó por teléfono a su comercializadora Endesa para comunicar que el mismo necesitaba suministro eléctrico ininterrumpido, pero solo le dieron como respuesta que lo trasladaran a un centro de salud o a un hospital.

Ante la respuesta recibida y teniendo en cuenta que el enfermo vivía en una tercera planta y no podía bajar escaleras, teniendo incluso extrema dificultad para deambular en llano, sus familiares decidieron solicitar ayuda por escrito, tanto a Endesa comercializadora como a Red Eléctrica de España, con copia a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, al Ayuntamiento de Sevilla, y a esta Institución.

Desde el Ayuntamiento de Sevilla se pusieron en contacto para indicar que harían unas llamadas para procurar que Endesa diera una solución, como la de llevar un generador. De dichas gestiones no habían tenido más noticias. Por su parte, Red Eléctrica de España les indicó que debían comunicar con Endesa Distribución porque era la responsable del transporte de energía en el interior de la ciudad, pero tras llamarles, recibiendo un "mal trato" y le indicaron que tenían que resolver el problema por su cuenta, que se le trasladara a otro sitio, o que se llamara al 112.





Ante esta situación contrataron con una empresa los servicios de movilidad de enfermos, para trasladarle en vehículo particular hasta el domicilio de un amigo a fin de que tuviera bien atendidas sus necesidades, mientras duraba el corte de suministro.

Admitida la queja a trámite nos hemos dirigido a Endesa solicitándole información sobre los hechos denunciados y requiriendo información específica sobre las actuaciones necesarias para que el suministro en la vivienda de esta persona constase como esencial al resultar imprescindible para la alimentación de un equipo médico indispensable para mantenerle con vida.

Asimismo, nos hemos interesado por conocer qué alternativas existen para garantizar un suministro eléctrico continuado a personas electrodependientes ante algún supuesto futuro de corte programado para intervención de red.

La respuesta recibida desde la compañía suministradora se ha limitado a reseñar que el corte de suministro fue de muy corta duración ya que se dispuso un grupo electrógeno mientras duraba la intervención en la red, de modo que el corte fue por los escasos minutos necesarios para conectar la red al generador.

En relación con el **suministro de agua** podemos reseñar la queja 21/0149, remitida por una persona con una enfermedad mental que vivía sola en una parcela próxima al núcleo urbano de una localidad sevillana y cuyo suministro de agua había sido cortado por el Ayuntamiento como medida adicional tras incoarle un expediente urbanístico por la realización de obras sin licencia en su parcela.

Finalmente el Ayuntamiento accedió a reponer el suministro mientras se tramitaba el procedimiento derivado de la infracción urbanística.

La queja 20/8189 planteaba una multiplicidad de problemas que afectaban a una mujer con un 65 % de discapacidad que tenía a su cargo el cuidado de un hijo con un 75 % de discapacidad reconocida tras sufrir un derrame cerebral.

Con unos ingresos limitados a los 450 euros de una PNC se veía incapaz de afrontar el pago de las deudas ya acumuladas por los suministros de agua y luz y temía que se produjera un corte en los mismos.

Desde esta Institución realizamos gestiones ante la empresa de agua (Emasesa) a fin de que la interesada pudiera beneficiarse de su tarifa social, minorando así el importe de sus facturas y estableciendo un plan de pagos adaptado a su situación económica.

Sin embargo, nos hemos encontrado con **un problema de difícil solución** ya que la normativa reguladora de la tarifa social no permite que se beneficien de la misma quienes dispongan de más de un suministro a su nombre, a fin de evitar que se incluyan en la misma los gastos de suministro de segundas residencias.

En el presente caso se daba la circunstancia de que existía un segundo suministro a su nombre relacionado con una vivienda de protección oficial que le había sido asignada al hijo poco antes de sufrir el derrame cerebral. La madre seguía manteniendo vigente este suministro con la esperanza de no perder el derecho a esa vivienda en caso de una recuperación de su hijo, pero tampoco era capaz con sus exiguos ingresos de afrontar los pagos correspondientes al mismo.

Ante estas circunstancias, en las que no era posible la aplicación de la tarifa social, asesoramos a la mujer sobre las medidas y decisiones que podía adoptar en relación con la segunda vivienda, a fin de que optase por aquello que mejor se adecuase a su situación particular. Lamentablemente hemos sabido recientemente que el hijo ha fallecido.

En relación a los servicios financieros podemos reseñar la **queja 21/6247**, en la que una mujer nos trasladaba su **desesperación ante la perspectiva de pérdida de su vivienda por impago de un préstamo hipotecario**.

Según nos relataba, se encontraba en una situación económica y familiar complicada dado que su pareja tenía reconocida una discapacidad psíquica y sensorial que no le permitía encontrar trabajo y tenía a su cargo un hijo con una discapacidad psíquica. Su nómina y la prestación por discapacidad del hijo (100 euros/mes) se encontraban embargados debido al impago de un préstamo personal.

Tras contactar con la entidad financiera nos informó la misma que se había acordado mantener una reunión con la interesada a fin de valorar las posibilidades de encontrar una solución satisfactoria.



Finalmente queremos reseñar la queja 21/4131 que recibimos de una vecina de Málaga que hablaba en nombre de las personas que padecen la **enfermedad de Crohn y colitis ulcerosa** para denunciar las dificultades que encontraban estas personas, que por su enfermedad precisaban utilizar con frecuencia servicios higiénicos, para acceder a los mismos cuando se encontraban fuera de sus hogares, por el escaso número de servicios de uso público que existían en la mayoría de las ciudades y por las negativas de los propietarios de algunos establecimientos hosteleros a permitirles hacer uso de sus servicios si no eran clientes de los mismos.

#### 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.



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

## 2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

### 2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**. Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

**“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”**

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público**. No podemos

ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el **Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos**. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las **Oficinas de asistencia en materia de registros** así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

**Desde el Defensor del Pueblo Andaluz velaremos y supervisaremos** para lograr que las administraciones públicas andaluzas:



- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración.**
  - 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
  - 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico.**
  - 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catálogo de servicios.**
  - 5.- **Doten a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes). puedan actuar a través de dichos funcionarios.
  - 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
  - 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
  - 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible.**
- ...

## 1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

### 1.1.2. Análisis de las consultas presentadas

#### 1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continúa igual.



En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".

*"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas."* Esto nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita"*. *"He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: "no hay cita en estos momentos"; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones"*.

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público"*.

*"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"*

Los teléfonos o no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

*"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".*

*"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."*

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden *"contar sus problemas a nadie"* o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.

Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.





Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta<sup>1</sup>.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.<sup>2</sup>

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1.- **Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad.** Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos<sup>3</sup>.

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que*

1 Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizada por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no” (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

2 Ararteko.- **Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.** Octubre 2021.

3 UGT.- **Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas.** Enero 2022.



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 expande<sup>4</sup>.

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



concentre una elevada proporción de alumnado de tales características en un centro educativo, que irán dirigidas a garantizar el derecho a la educación en condiciones de igualdad a todos los alumnos y alumnas.

En cuanto a la escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales que por sus especiales características o grado de discapacidad no puedan ser debidamente atendidos en centros ordinarios y precisen por ello de un centros de educación especial, se establece que sus representantes legales han de ser «preceptivamente informados y oídos» (apartado 1 del artículo 33). Para este alumnado, la Administración educativa se encuentra obligada a reservar hasta el final del periodo de matrícula un máximo de tres plazas por unidad en los centros públicos y privados concertados.

...

#### 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios

...

Respecto a otro de los servicios complementarios, **el transporte escolar**, hemos recibido quejas sobre **las condiciones en las que se presta el servicio al alumnado escolarizados en centro de educación especial**.

Sobre este asunto, en febrero de 2021, formulamos a la Dirección General de Planificación y Centros una Recomendación para que adoptara las medidas que fueran necesarias a fin de garantizar al alumnado usuario del servicio de transporte escolar de un centro específico de educación especial de la provincia de Sevilla, que en todos los trayectos se cumplieran 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.

Ciertamente, en el asunto que nos ocupa, nos encontramos con un espacio cerrado -autobús- en el que los usuarios -el día que menos 20, más el conductor y la monitora- no guardaban en ningún caso la medida de separación interpersonal de 1,5 metros, ni tampoco en muchos casos pueden hacer uso de la mascarilla por su situación de discapacidad y por sufrir, en muchos casos, trastornos graves de conducta. Sin embargo, nuestra Resolución fue rechazada por el centro directivo (**queja 20/5970**)

Por fortuna, la respuesta no fue la misma en el asunto que seguidamente describimos: el transporte utilizado para el alumnado afectado por discapacidad no disponía de aire acondicionado, no funcionaban las ventanillas -ni siquiera la del conductor-, la trampilla para subir las sillas de ruedas la mayoría de veces no funcionaba, la ventana del techo estaba rota y entraba agua cuando llovía, la mayoría de cinturones no enganchaban, y había asientos sueltos que algunos padres habían tratado de sostener con cuerdas.

Panorama, desde luego, inaceptable. Pero tan obvio era que desde la Agencia Pública Andaluza de Educación se nos informó de que en orden a subsanar las deficiencias, se iba a realizar una nueva licitación para contratar un nuevo vehículo que cumpliera con las condiciones especificadas en los pliegos de contratación y que debía estar en perfecto estado, para lo cual sería revisado previamente al inicio del presente curso (**queja 21/3873**).

...

Por último, aludimos al **servicio complementario de servicio de interpretación de lengua de signos española**. En el informe de 2020 señalamos que la decisión de cerrar los centros educativos tras la declaración del estado de alarma no fue acompañada de los apoyos necesarios para que el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad pudiera continuar su proceso de aprendizaje. Así ocurrió con el alumnado afectado por discapacidad auditiva al que, en dicho periodo de tiempo no se les facilitó 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, y la Junta de Andalucía decidió durante la etapa de confinamiento que no se desarrollarían los servicios externalizados, de manera que, sin distinción alguna, equiparó los que podían ser considerados prescindibles durante el estado de alarma -como el comedor, el aula matinal o el transporte escolar-, con 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 (queja 20/2615).

El problema no pudo solventarse porque, según argumentaba la Agencia Pública Andaluza de Educación, para la prestación telemática de dicho servicio hubiese sido necesario formalizar nuevos contratos con las empresas adjudicatarias, ya que a estas se les tendría que haber facilitado determinados medios de teletrabajo para su personal cuyo coste no se incluía en los contratos iniciales.

Las funciones del profesional de Intérprete de Lengua de Signos (ILS) resulta esencial para el alumnado afectado por discapacidad auditiva. En efecto, es el recurso específico que permite eliminar las barreras de comunicación con las que se encuentran el alumnado sordo o con discapacidad auditiva en sus distintos niveles, facilitando la comunicación e información entre sordos y oyentes, posibilitando el acceso a la enseñanza en igualdad de condiciones. Su trabajo implica la realización de una interpretación, directa o inversa, en todas las situaciones de comunicación, tanto en situaciones de aprendizaje formal como informal; la preparación de las materias que debe interpretar en coordinación con los tutores y profesorado, e incluso tutorizar las prácticas del alumnado de los Ciclos Formativos de interpretación de la Lengua de Signos Española. Por lo tanto, sus funciones no son únicamente asistenciales, sino también educativas, si bien los ILS no forman parte, técnicamente, del personal docente.

Son muchos los instrumentos jurídicos que desde el ámbito internacional, nacional y autonómico reconocen el derecho a la educación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía, abogando, además, por una educación inclusiva y de calidad. Estos mismos instrumentos obligan a los poderes públicos a adoptar medidas y acciones eficaces para hacer realidad en el ámbito educativo el principio integrador.

Teniendo en cuenta lo señalado, por lo tanto, no podíamos compartir el criterio que siguió la Consejería de Educación y Deporte respecto de la equiparación del servicio de interpretación de lengua de signos con el resto de servicios complementarios. Ciertamente, mientras que estos se ponen a disposición de las familias y alumnado que pudiera necesitarlos, la utilización o el apoyo del intérprete de lengua de signos no es una opción elegible para el alumno o alumna con discapacidad auditiva, sino una necesidad irrenunciable.

Es por esta misma razón que hemos trasladado a la Consejería señalada nuestra discrepancia con la aprobación del Decreto 231/2021, de 5 de octubre, por el que se establece el servicio complementario de apoyo y asistencia para alumnado con necesidades educativas especiales por parte del profesional técnico de integración social y de interpretación de lengua de signos española y se regulan las condiciones para su prestación, autorización y gestión, ya que, como en su mismo enunciado se señala, se asienta el criterio de la complementariedad de unos servicios que resultan del todo esenciales.

No obstante, esperamos que, a pesar de ello, el alumnado sordo, con discapacidad auditiva y sordociego, no se vea privado en ninguna de las circunstancias que pudieran concurrir -tal como fue la suspensión de la docencia presencial durante el estado de alarma y confinamiento de la población- del servicio de interpretación de lengua de signos española, único medio a través del cual se garantiza la integración social de este alumnado y el pleno ejercicio de su derecho constitucional a la Educación.

#### 1.4.2.1.5. Equidad en la Educación

##### 1.4.2.1.5.1. Educación especial

En las sucesivas memorias anuales que esta Institución presenta al Parlamento, en relación con los aspectos que afectan al derecho a la Educación, destacan por sus valores intrínsecos todos los temas que abordan la educación especial, es decir, aquella parte del Sistema educativo que atiende la respuesta que ofrecen las políticas públicas dirigidas a la población con capacidades diversas en el particular ámbito de sus actividades educativas.

El conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial ha construido un principio básico que responde coherentemente al alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía. Dicho principio define la inclusión escolar como piedra





angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que persiguen, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales.

La actividad de la Defensoría durante este ejercicio de 2021 se ha centrado, en una gran parte, en analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia normalizada de sus hijos con capacidades diversas en su faceta educativa. En esta ocasión queremos destacar **varias tipologías de queja** que han sido atendidas desde la Institución.

Nos detenemos en una situación tan frecuente como carente de respuestas correctivas. Nos referimos a los **retrasos en los Equipos de Orientación Educativa (EOE) para realizar en términos eficaces su delicado trabajo** de estudiar y diagnosticar las trayectorias educativas de este alumnado con singulares capacidades. Estos equipos de profesionales definen las necesidades de los niños y niñas con discapacidad a la hora de incorporarse a su vida escolar, y en las sucesivas etapas, lo que permite un seguimiento y una adaptación de los recursos y atenciones que estos niños merecen en sus desempeños escolares. Se trata de una función sumamente delicada y no exenta de dificultades que acapara la atención de las familias y de los profesionales que acogerán a estos alumnos en los centros educativos en los que se escolarizan.

Pues bien, persisten las quejas por retrasos o discrepancias con los diagnósticos y dictámenes que se elaboran, tal y como recogen las quejas 20/1111, 21/7280, queja 21/3123, queja 21/4471, queja 21/4627, queja 21/4863 o queja 21/8184. Persisten dificultades para dotar de los recursos profesionales necesarios que permitan atender estos trabajos que suponen la definición y el diseño de los modelos de inserción escolar de estos alumnos.

Nos encontramos con una insuficiencia de plantillas diseñadas, bajas que no son cubiertas con agilidad, retrasos acumulados que dilatan estos trabajos y otros problemas que exigen una atención singular. Con resultado desigual en la conclusión de estas quejas, debemos reiterar la importancia estratégica del buen funcionamiento de los EOE, porque son quienes elaboran las trayectorias educativas de estos alumnos y alumnas y asumen un papel fundamental en la definición de los recursos de atención que se deben ofrecer desde los centros educativos donde se escolarizan y que van a disponer sus capacidades de respuesta para la atención educativa inclusiva y de calidad que merecen estos niños.

En otro tipo de situaciones, señalamos también el recurrente **problema de la asignación de recursos y medios profesionales en sus distintas especialidades para el alumnado con capacidades diversas**. Hemos de señalar que este tipo de quejas suelen tener una iniciativa colectiva a través de las AMPA o grupos de profesionales de los centros que demandan la dotación de plazas adecuadas para atender las necesidades de este alumnado.

Un aspecto llamativo de la tramitación de este tipo de quejas es la aparente contradicción que se sustancia entre la demanda de las familias afectadas y la descripción de los recursos disponibles que nos ofrece la administración educativa. De tal manera se expresa esta disparidad de relatos que una parte de las actuaciones sobre las que versa la intervención de esta Institución consiste en dilucidar la entidad del conflicto y procuramos analizar si estamos ante casos de falta de dotación de recursos para la atención del alumnado, o si se trata de una carencia de previsión en la planificación y diseño de dichas necesidades.

Nos nos cansamos de señalar que la Institución procura realizar un ponderado ejercicio de sus atribuciones a la hora de posicionarnos en nuestras Resoluciones demandando más recursos o ampliación de personal, porque somos conscientes de que no resulta tarea fácil dar respuesta a estas medidas.

Ciertamente cualquier demanda de ampliación de la atención que se presta al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo se debe encontrar plenamente justificada, especialmente en épocas como las actuales de contención del gasto público. Por ello, a partir de la constatación de una carencia del servicio prestado a través del estudio y la investigación de cada caso, no podemos eludir nuestra posición institucional y procedemos, con todos los argumentos que se exponen en nuestras Resoluciones, a requerir las medidas de apoyo que resulten necesarias.

Del mismo modo, debemos reseñar que también se han producido avances ante concretos conflictos en los que la respuesta de la administración educativa ha sido colaboradora y ha aceptado las posiciones que



le dirigimos para atender las medidas de refuerzo o dotación de profesionales que se requirieron desde esta Defensoría ([queja 20/7364](#) y [queja 20/8379](#)).

Precisamente, para estructurar las medidas prescritas de escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales, hemos valorado acometer una **actuación de oficio para estudiar el sistema de asignación de recursos y medidas al alumnado** con la intención de avanzar en una definición más precisa y detallada de las especialidades de atención y régimen de prestaciones que se prescribe para cada niño o niña. De sus resultados pretendemos dar cuenta en próximos informes ([queja 21/8805](#)).

Mientras, debemos reconocer que la realidad a la que nos enfrentamos ofrece frecuentes supuestos de **dificultades de este alumnado en muchas parcelas en la vida del centro ya sea docente o de tipo extraescolar** (una excursión, visita, actividad lúdica, o de cualquier naturaleza) por falta de un refuerzo de personal, lo que no favorece el principio de inclusión que se preconiza hacia estos menores.

Para exponer el análisis global que hemos desempeñado en esta labor de programación y diseño de las políticas de dotación de personal para el alumnado con necesidades especiales nos remitimos a la resolución a propósito de la queja presentada por una organización sindical de la provincia de Cádiz ([queja 20/1971](#)). En dicha resolución nos centramos en solicitar que se evaluara la ordenación de los recursos de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS), destinados a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales en la provincia de Cádiz y que se promoviera, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados para la cobertura del servicio educativo de integración de este alumnado.

Sin embargo, la respuesta de la Administración educativa se limitaba a argumentar la realización de los refuerzos o ajustes que se han considerado adecuados para la cobertura del servicio educativo de integración de este alumnado, en el marco de las disponibilidades presupuestarias existentes. Las argumentaciones que se expresaban en la resolución pretendían obtener un posicionamiento motivado de la Delegación a fin de conocer los argumentos de la Administración para no atender a lo solicitado en la resolución. Unos argumentos que, a todas luces, persiguen despertar el debate o el intercambio de posiciones con la mera intención de procurar mejor atención al alumnado y mejorar el servicio educativo prestado.

Ante la renuncia a un debate más argumentado, esta Institución lamenta la escasa receptividad de la Administración para ofrecer su respetable divergencia ante la resolución dirigida, en una actitud que viene siendo cada vez más frecuente con motivo de variados expedientes de queja que se tramitan ante la Consejería de Educación y Deporte y que reiteran las mismas y permanentes carencias de profesionales técnicos de inclusión social (PTIS) sin obtener las medidas correctivas necesarias.

En resumen, y como decíamos al comienzo, el hondo concepto de incorporación, normalización e inclusión de estos niños y niñas en su natural entorno educativo se resiente y daña si no dotamos este esfuerzo integrador con los recursos que se definen por los equipos técnicos.

En consecuencia, esta Defensoría considera que la administración educativa debe dar una respuesta adecuada y coordinada a las necesidades específicas de los alumnos que las necesiten integrados en el sistema educativo, dotando a los centros docentes sostenidos con fondos públicos de estos recursos, (educadores y profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapeutas, maestros de audición y lenguaje, educadores de educación especial y de apoyo, o de personal de enfermería, etc.) durante toda la jornada lectiva, con la finalidad última de mejorar las condiciones de vida de los menores así como su plena integración en el medio escolar, y con el objetivo del principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de la Constitución Española.

#### 1.4.2.1.5.2. Educación compensatoria

...

En relación a esta última cuestión, en 2020 expusimos a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que, teniendo en cuenta el retraso con el que se producían los pagos de las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, parecía necesario que se implementaran todas aquellas medidas para que dichos pagos se pudieran realizar a principio del curso.



Y es que estas ayudas destinadas a pagar terapias del alumnado se venían abonando muy avanzado el curso, e incluso, en alguna ocasión, cuando casi estaba concluyendo, con lo que los beneficios de aquellas perdían la eficacia que se pretende (queja 20/1575).

Tras nuestra intervención, fuimos informados de que, como novedad para la convocatoria de ayudas para alumnado con necesidad específica de apoyo educativo, se había implementado para el curso 2020-2021 en la aplicación Séneca un módulo de Educación Especial para la generación y firma de certificados de estas ayudas, en el cual se establece la generación y permanencia de los certificados de los centros docentes orientadores e inspectores y se facilita a las Delegaciones Territoriales su accesibilidad para el estudio y grabación de las solicitudes.

Dicha implementación había podido ser efectiva en una primera fase y se completaría para el total de solicitudes para el curso 2021-2022, con lo que podían reducirse los plazos para su grabación y propuesta de pago, previéndose que esto permitiría que el pago se pueda realizar antes de la finalización del año en el que se produzca la convocatoria, es decir, antes de que concluya el primer trimestre del curso.

También en relación a las ayudas para el alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo hemos recibido quejas en las que se ponía de manifiesto **cierto error por parte de las familias en la interpretación de los requisitos exigidos para ser beneficiario en la convocatoria para el curso 2021-2022**. En todas estas quejas, sus promotores tenían la creencia, errónea, de que para poder obtener la ayuda era necesario aportar un certificado de discapacidad, argumentando ser una injusticia el que se dejara fuera de la convocatoria a aquellos alumnos y alumnas que, teniendo necesidades educativas especiales, no tuvieran declarada formalmente una minusvalía.

Sin embargo, y así se lo explicamos, comparando las convocatorias para el curso 2020-2021 con la del curso anterior, en ambos casos, conforme a los respectivos apartados 4 del artículo 2.A, el certificado de discapacidad de al menos un 33% solo se exige al alumnado discapacitado, siendo la única diferencia entre ambas convocatorias que si bien en la correspondiente al curso 2020-2021 se eximía de su presentación a quien ya lo hubiera aportado en el curso anterior, en la convocatoria para el curso 2021-2022 también tendrá que ser aportado aun en el caso de que ya se hubiera hecho para el curso 2020-2021

Por lo tanto, al alumnado no discapacitado, lo que se le sigue exigiendo es la aportación del certificado del equipo de orientación educativa y psicopedagógica o del departamento de orientación dependientes de la administración educativa correspondiente que acrediten que el alumno o alumna padece trastorno grave de conducta o trastorno grave de la comunicación y del lenguaje asociado a necesidades educativas especiales.

...

#### 1.4.2.1.7. Enseñanzas en Régimen especial

**La ausencia de adaptaciones en las pruebas de acceso, así como el no establecimiento de un cupo de reserva para alumnos o alumnas con discapacidad**, en las Enseñanzas de Régimen Especial de Música, Danza y Arte Dramático han constituido el principal motivo de queja en esta materia. Se trata de un asunto que viene siendo objeto de análisis por esta Defensoría desde hace varios ejercicios y que, hasta la fecha, no se ha resuelto a pesar de los compromisos asumidos por la Administración educativa.

En esta ocasión, la interesada nos relataba que su hija, con un grado de discapacidad del 65%, además de recibir tratamiento de salud mental por ansiedad y pánico -lo que le impide vivir de manera independiente-, a pesar de haber obtenido en la prueba de acceso al grado superior de música una nota de 7.35, no se le había permitido el acceso al Conservatorio prioritario solicitado y que se encuentra en la misma ciudad en la que viven. Paradójicamente, en el caso de que hubiera existido un cupo de reserva para alumnado discapacitado, sí hubiera podido acceder. En cualquier caso, siendo inviable, por sus problemas de salud mental, su traslado al Conservatorio en el que sí había obtenido plaza situado en otra provincia, no pudo continuar con su proceso formativo (queja 21/5641).



Como decimos, la no existencia de cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad, así como la no adaptación de las pruebas de acceso, ha sido abordada en anteriores ocasiones por esta Institución desde tiempo atrás, pudiéndonos remontar a los años 2015 y 2019, cuando formulamos la Sugerencia de que se realizaran las modificaciones normativas que fueran necesarias para subsanar esta grave deficiencia y la misma fue aceptada.

En el año 2021 hemos vuelto a reiterar el cumplimiento de nuestra resolución, habiendo sido informados por la Dirección General de Ordenación y Evaluación Educativa que, en la actualidad, la Secretaría General Técnica de Consejería de Educación y Deporte está elaborando la nueva orden de admisión que regulará las pruebas de acceso a las enseñanzas artísticas superiores y la admisión del alumnado en los centros públicos que imparten estas enseñanzas, en la que se incluirá un apartado sobre la reserva de cupo para el alumnado con discapacidad.

No obstante, nada se nos ha informado sobre esta misma cuestión pero referida a enseñanzas elementales y profesionales, por lo que hemos vuelto a dirigir solicitud de información al centro directivo, interesándonos sobre las actuaciones que se hayan llevado a cabo en orden a dar cumplimiento a la resolución que en su día fue aceptada, en el sentido de proceder a las modificaciones normativas necesarias a fin de que se incluya la obligación de los conservatorios elementales y profesionales de adaptar las pruebas de acceso a las citadas enseñanzas al alumnado con discapacidad, además de que se contemple en los procesos de acceso y admisión la reserva de un cupo de plazas específicas para dichos alumnos y alumnas.

### 1.4.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

#### 1.4.3.3. Resoluciones no aceptadas

...

- Queja 19/1798, ante la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar, relativa a la denegación de una ayuda para alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo para el curso escolar 2018/2019.

...

- Queja 19/5381, ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Cádiz, relativa a la ausencia de un profesional técnico de integración social (PTIS) en el aula y comedor en el Instituto de Enseñanza Secundaria Antonio Briante de Trebujena (Cádiz).

- Queja 19/6645, ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Sevilla, relativa a la demanda de incrementar recurso de un profesional de pedagogía terapéutica en un Instituto de Educación Secundaria de San Juan de Aznalfarache (Sevilla).

- Queja 20/1971, ante la Delegación Territorial de Educación y Deporte en Cádiz y ante la Dirección General de Planificación y Centros, relativa a la falta de personal para el alumnado con necesidades educativas especiales (NEE) escolarizado en centros educativos de la provincia de Cádiz.

- Queja 20/5970, ante la Dirección General de Planificación y Centros, relativa a las inadecuadas condiciones del servicio de transporte escolar para el alumnado afectado por discapacidad y escolarizado en un centro específico de educación especial de Alcalá de Guadaíra (Sevilla).

...

## 1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

### 1.5.1. Introducción

...

Junto a estas quejas, han continuado llegando a esta Defensoría en el año 2021 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, en toda su extensión, 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

El marco constitucional y estatutario compromete a los poderes públicos a hacer efectiva la igualdad de oportunidades e integración laboral de las personas con discapacidad en el ámbito público, proscribiendo cualquier tipo de discriminación y comprometiendo a las Administraciones públicas a adoptar medidas de acción positiva para garantizar estos principios en dicho ámbito.

Sin embargo, en las quejas tramitadas durante el año 2021, nos seguimos encontrando con que esas medidas de acción positiva que promueven estas normas para lograr la inclusión plena y efectiva de las personas con discapacidad en la sociedad en igualdad de condiciones con todas las demás, o directamente no se aplican aduciendo artificiosas complejidades jurídicas, o bien se excluyen por una inadecuada aplicación del principio de igualdad que rige en esta materia y que olvida que, como ha puesto reiteradamente de manifiesto la doctrina del Tribunal Constitucional, **la aplicación de estas medidas promocionales de la igualdad de oportunidades tienden a hacer efectivo el mandato constitucional de procurar la igualdad sustancial de todas las personas.**

Entre las intervenciones desarrolladas por el Defensor del Pueblo Andaluz en el año 2021 para la defensa del derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad, cabe destacar las siguientes:

La correspondiente a la [queja 20/4414](#), en la que se denunciaba que la Universidad de Cádiz no respetaba los cupos legales de reserva de personas con discapacidad en el acceso a la condición de personal docente e investigador. Y en la que, tras la preceptiva tramitación, se formuló finalmente Resolución a dicha Universidad recomendándole que, en el marco de las Recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo Andaluz en la actuación de oficio [queja 17/36785](#) y por la Defensora Universitaria de dicha Universidad en relación con este asunto, se adopten las medidas que fueran necesarias a fin de que en las ofertas públicas de empleo que realice esa Administración universitaria para cubrir plazas de personal docente e investigador, se reserve el porcentaje mínimo que establezca la normativa vigente en favor de las personas con discapacidad. Y que, por sus órganos de gobierno, se aprueben los criterios y procedimientos necesarios para llevarlas a la práctica.

Dicha Resolución fue aceptada por la Universidad, si bien al conocer que en la convocatoria del Rectorado para plazas de Profesorado Ayudante Doctor no se incluía el cupo legal de reserva para personas con discapacidad, cuya inclusión se había aceptado por la misma, se solicitó la pertinente aclaración a la Administración universitaria.

En su respuesta, la Universidad de Cádiz sostiene que la aceptación de la recomendación y sugerencia formuladas no se refieren, en ningún caso, a la convocatorias de plazas de profesorado de carácter temporal. Ante esta respuesta nos volvimos a dirigir a la Universidad indicándole que **cuando se aprueben las medidas necesarias que permitan garantizar el derecho de las personas con discapacidad a que se incluya el cupo de reserva previsto legalmente para acceder al empleo público**, ya sea con carácter definitivo o temporal, **debe materializarse en todos los procesos de acceso** que sean convocados por dicha Administración, aún reconociendo las peculiaridades que concurren en este tipo de convocatorias.

Otras intervenciones a reseñar son las correspondientes a la [queja 19/4269](#) y la [queja 21/6754](#), en las que se formularon resoluciones por incumplimiento de la reserva legal en favor de las personas con discapacidad en convocatorias para acceso a la bolsa temporal de empleo realizadas por el Ayuntamiento de Córdoba y la Diputación de Jaén. En dichas Resoluciones se puso de manifiesto a estas entidades locales la plena aplicación, en el ámbito de la Administración Local andaluza, de Ley 4/2017 de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, de acuerdo con lo establecido en el art. 28.1 de la misma. Ello implica que **las entidades locales deberán aplicar las previsiones del citado precepto en todas las modalidades de acceso al empleo público que convoquen**, ya sea con carácter definitivo o temporal,





aplicando el porcentaje mínimo de reserva establecido en el mismo y con la distribución prevista en dicho precepto entre los distintos colectivos de personas con discapacidad.

En este sentido, recordamos a dichas Administraciones que esta Institución ya se pronunció sobre este asunto en la Resolución formulada en la actuación de oficio queja 19/6291, que fue aceptada por la Dirección General de Administración Local de la Junta de Andalucía.

A destacar, por último, la intervención que se produjo en la queja 20/157, promovida al no haberse facilitado por el Ayuntamiento de El Ejido las adaptaciones y medios necesarios para la realización, en el mismo, de las prácticas de formación de Técnico Superior en Integración Social a una persona que tenía reconocida una discapacidad visual. Tras no compartir la posición mantenida por dicho Ayuntamiento -toda vez que **los motivos alegados por el mismo no pueden justificar el incumplimiento de la obligación que le incumbe de facilitar al interesado, que tiene reconocida la condición de persona con discapacidad, los medios de adaptación solicitados**- se recomienda a dicha Administración Local que se facilite a las personas que presten sus servicios para ese Ayuntamiento, con independencia del vínculo laboral que tuvieran con el mismo, y que padezcan cualquier tipo de discapacidad, las adaptaciones y medios necesarios para que puedan realizar su trabajo con plena normalidad.

Por otra parte, hemos de destacar la actuación de oficio queja 18/2261, finalizada en este ejercicio. Dicha actuación se inició al tener conocimiento de las importantes dificultades que tienen determinados colectivos de empleados públicos de la Administración Local para el ejercicio efectivo del derecho de pase a segunda actividad o servicios adaptados y que afecta a muchas personas integrantes de estos colectivos que se encuentran en situación de discapacidad.

Esta queja se expone y desarrolla con mayor profundidad en el Sub-capítulo 3 de este Capítulo, sobre Dependencia y Servicios Sociales.

Los resultados de la investigación realizada con motivo de la actuación de oficio iniciada por este motivo, dieron lugar a la elaboración por esta Institución de un Estudio sobre la situación del derecho de pase a la segunda actividad o servicios adaptados de las personas empleadas públicas.

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

#### 1.5.3.1. Quejas de oficio

...

- Queja 21/3899, dirigida a la Secretaría General de Empleo y Trabajo Autónomo, en relación con la negativa a contratar a personas que tienen reconocida una incapacidad permanente por el INSS al considerarse que no le corresponden las bonificaciones previstas legalmente para la contratación de personas con discapacidad.

...

## 1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

### 1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.8.2.2. Prisiones

##### 1.8.2.2.2. Atención a la enfermedad mental y la drogadicción en las prisiones

Según los datos aportados en la "Encuesta sobre salud y consumo de drogas en instituciones penitenciarias" elaborada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el Ministerio del Interior, el 75% de la población reclusa había consumido alguna droga ilegal en el mes previo a la elaboración de la misma. La Fundación Atenea en su labor con la población presa en sus estudios sobre la realidad penitenciaria recoge que **entre el 70% y 80% de las personas privadas de libertad cumplen condena por delitos vinculados con la droga**, bien por su tráfico o venta bien por **ilícitos relacionados con el consumo de drogas**.



La atención sociosanitaria adquiere una especial importancia para las personas que presentan problemas por drogadicción y que se encuentran en prisión. **Situación aún más compleja cuando además padecen enfermedad mental.**

En el informe de 2020 dimos cuenta de los problemas referidos a las personas que padeciendo una enfermedad mental grave en prisión requieren una adecuación de los destinos a su perfil.

En el de este año abordamos la importancia de **la atención sociosanitaria en el ámbito penitenciario**, especialmente en los casos de **drogadicción y en los procesos de deshabituación de consumo** que pueden detectarse de forma individualizada o concurrir con la enfermedad mental (patologías duales), requiriendo por tanto un tratamiento y abordaje más complejos.

Muchas de las quejas relacionadas con la atención sociosanitaria facilitada en los centros de cumplimiento suelen estar relacionadas con la modificación en las pautas de tratamiento prescritas por sus médicos, con problemas relacionados con las derivaciones a los especialistas en el sistema público de salud o con la relevancia del apoyo familiar en la vida de estos internos.

**La modificación de las pautas de estos tratamientos** cuando los internos o internas cambian de centro de cumplimiento o como medida para evitar el mal uso de la medicación ha sido analizada en el expediente de queja 21/3216.

Tras la solicitud de informe, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, en adelante SGIP, nos informa que con la modificación del tratamiento se persigue la deshabituación y un mejor abordaje de la dolencia del interesado, con una medicación menos adictiva y que favorezca su evolución. Nos indican asimismo que los tratamientos son susceptibles de cambios en tanto que se van adaptando a la evolución del paciente.

El resultado del reajuste de la medicación requiere un tiempo para valorar su efectividad, periodo en el que tanto los pacientes como su entorno manifiestan su inquietud con los efectos inmediatos de estas medidas. Proceso del que informamos en las numerosas consultas formuladas por los familiares durante la tramitación de los expedientes.

En la queja 21/0991, se aborda tanto la derivación a especialista como **la importancia del entorno familiar para superar los procesos de deshabituación**. El promotor de la queja solicitaba nuestra intervención por los perjuicios que le ocasionaban los cambios en la medicación y la no derivación a atención médica especializada.

El promotor de la queja manifestaba intenciones autolíticas persistentes que le habían llevado incluso a autolesionarse, por lo que solicitaba el traslado de centro penitenciario para estar cerca de su familia y poder comunicar, dado la difícil situación por la que estaba atravesando así como la derivación para ser atendido por un psiquiatra, sin que hubiese recibido respuesta a sus peticiones a la fecha de presentación de su queja.

Tras la petición del informe a la SGIP se acredita que tras analizar la *"inquietud por la lejanía con su familia"*, el expediente de traslado había sido resuelto favorablemente, dictándose resolución acordando su traslado en marzo y haciéndolo efectivo en abril del mismo año 2021.

En cuanto a la solicitud de **derivación para ser atendido por un psiquiatra**, nos traslada la SGIP que *"Los facultativos que pasan consulta en este centro son especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria, exploran la esfera biopsicosocial de los pacientes y se encuentran capacitados para establecer un tratamiento con psicofármacos ante determinados síntomas, sin requerir la intervención de la especialidad en psiquiatría.*

*Es por este motivo que no se ha considerado necesaria la derivación a Salud Mental, ya que con el tratamiento prescrito se encuentra estable y sin alteraciones psicopatológicas ni del comportamiento".*

Como es bien sabido, la reinserción real de quienes sufren problemas de drogadicción no es viable si no se trabaja en su deshabituación a través de los distintos programas orientados a superar esta realidad.

Adquiere especial preponderancia en los dos últimos años las quejas relacionadas con los programas de control de metadona, con la posibilidad de cumplir condenas en las Unidades de Tratamiento Especializado



(UTE), así como con la retirada de los técnicos del Centro Provincial de Drogodependencia (CPD) de los centros penitenciarios.

Así desde el centro penitenciario de Huelva se remitieron varios expedientes de queja trasladando que el CPD de Huelva no acudía a este centro, dejando desamparados a los internos que requieren tratamiento y rehabilitación.

A este respecto es importante referirnos a las dificultades para la continuidad de estos recursos públicos debido a la complejidad en cuanto al reparto competencial de los mismos.

La intervención en materia de adicciones en Instituciones Penitenciarias está regulada por la Circular 17/2005, de 15 de diciembre, de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias donde se establece que la intervención sanitaria con personas drogodependientes en los centros penitenciarios será realizada por el Equipo Sanitario del centro penitenciario con la colaboración de la atención especializada y hospitalaria cuando los casos lo precisen.

En la misma se recoge que *“Los Equipos Sanitarios llevarán a cabo de manera protocolarizada la intervención en sobredosis, la prevención de la enfermedad, la promoción de la salud, diagnóstico y tratamiento de enfermedades, desintoxicación de sustancias de abuso y el tratamiento farmacológico con metadona o antagonistas”*.

Por lo tanto, atendiendo a la citada circular, tanto la atención sanitaria como la organización y gestión de los programas y actuaciones de impedimento y persecución de la entrada y distribución de sustancias tóxicas son responsabilidad de órganos penitenciarios dependientes del Ministerio del Interior.

Por su parte, la intervención de la Junta de Andalucía en esta materia se articula a través de colaboraciones con el Gobierno Central, que en el caso que nos ocupa se prestan por profesionales extrapenitenciarios, en el ámbito del equipo técnico de los Grupos de Atención al Drogodependiente (GAD) del cual formaran parte como miembros activos.

Esta prestación puede concretarse, desde un mero apoyo a las acciones del Equipo Técnico GAD, hasta el desarrollo amplio de un programa de intervención en los siguientes ámbitos: programas de prevención y educación para la salud, programas de intervención psicosocial en el tratamiento con metadona, programas de deshabitación y programas de reincorporación social. En cualquier caso, esta colaboración no interviene en el tratamiento farmacológico de los internos.

Conscientes ambas administraciones que la colaboración entre ellas es necesaria y aporta un plus a la atención de las personas drogodependientes en las prisiones andaluzas, en 1989, se suscribió un Convenio de colaboración entre el Ministerio de Interior, el Plan Nacional de Drogas y la Junta de Andalucía.

Posteriormente el 14 de julio de 2005 se formalizó un acuerdo sectorial en materia de drogodependencias entre la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía y el Ministerio del Interior, cuyo objeto general era la realización de una intervención de apoyo en materia de drogodependencias de forma coordinada en los centros penitenciarios andaluces, complementando el trabajo de los Grupos de Atención al Drogodependiente (GAD), a través de los Equipos de Apoyo a Instituciones Penitenciarias (EAIP).

A su vez, las Consejerías de la Junta de Andalucía competentes en materia de adicciones en las diferentes legislaturas han venido conveniando con las Diputaciones provinciales los llamados Equipos de Apoyo a Instituciones Penitenciarias (EAIP). De esta manera se ha dotado de equipos de apoyo a la mayor parte de las prisiones ubicadas en la Comunidad Autónoma.

Actualmente, la valoración de **un nuevo convenio entre la Junta de Andalucía y el Ministerio del Interior permitiría el análisis pormenorizado de las necesidades de apoyo en los centros penitenciarios de Andalucía** y el estudio del posible redimensionamiento y redistribución de los EAIP, principalmente como elemento de enlace con la Red Pública de Atención a las Adicciones y en especial en el momento de la salida de prisión que ha sido señalado como situación de especial riesgo para las personas con problemas de adicciones por el Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías.



En este contexto, sin convenio en vigor y con internos e internas en centros penitenciarios con necesidades de deshabitación que acuden a esta Defensoría, se seguirá analizando las demandas de la población reclusa y los recursos necesarios orientados a la atención de la drogadicción en los centros penitenciarios.

### 1.8.2.2.3. Discapacidad en prisión

Algunas de las cuestiones planteadas en la Defensoría durante los últimos años relacionadas con la discapacidad, han estado referidas a las incidencias para una primera valoración, así como con las dificultades para las revisiones de grado por empeoramiento.

Conforme al **Plan de Mejora de los CVO 2014-2016**, donde se establecen los criterios de calidad, 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.

En distintas quejas que han sido gestionadas en este año 2021 se trasladan retrasos en las valoraciones de la discapacidad muy superiores al tiempo establecido. Como ejemplos de ello encontramos las quejas 21/5584, 21/6994 o la 21/7948.

Merece especial atención la **queja 19/5800**, remitida por un interno en el centro penitenciario de Huelva en la que solicitaba nuestra intervención por las dilaciones en su revisión de grado por un grave empeoramiento en su estado de salud, que en el contexto de su tramitación hasta 2021, ha aportado nuevos escenarios de colaboración entre la SGIP y las delegaciones territoriales competentes en la materia que permitirá dar celeridad a los expedientes solicitados.

Tal y como recogíamos respecto de esta queja en el informe anual de 2020, ante los retrasos denunciados y una vez analizamos el informe remitido por la Administración autonómica donde nos trasladaba la acumulación de expedientes sin resolver, emitimos Resolución instando que *"se respeten los plazos máximos para concluir los expedientes dictándose la correspondiente Resolución, en términos de equidad con los demás expedientes"*.

En el informe remitido como respuesta a la **Resolución**, nos trasladó la Delegación Territorial competente que para mejorar los procedimientos de valoración habían contactado con la Dirección del Centro Penitenciario de Huelva para solicitar la colaboración de los profesionales de prisión para que facilitaran la información necesaria que permitiera que los técnicos del Centros de Valoración y Orientación pudieran realizar la valoración de discapacidad por informes.

Una propuesta aceptada por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que, atendiendo a nuestra petición, nos remitía escrito en el que nos trasladaba que *"en relación con la posibilidad de que desde el Centro Penitenciario de Huelva se faciliten los informes y/o documentos de los internos para agilizar la valoración del grado de discapacidad, se informa que no existe inconveniente en facilitar los informes oportunos para evitar retrasos en la tramitación de los expedientes, siempre y cuando exista un consentimiento por parte del interno de que esa información personal va a ser cedida a otro organismo y no interferir en lo establecido por la legislación vigente sobre protección de datos"*.

En 2021, la SGIP nos traslada que *"... se va a dar instrucciones por escrito a los centros penitenciarios de todo el territorio nacional para que desde la Dirección se soliciten y recaben los informes y/o documentos oportunos de los profesionales penitenciarios (informes médicos, sociales, psicológicos) que sean solicitados desde la Administración competente para el reconocimiento de la discapacidad"*.

**Esta colaboración entre administraciones, propiciada por la intervención de la Defensoría en un expediente de queja, facilitará los trámites para la valoración de la discapacidad de la población reclusa, optimizando los recursos y agilizando la resolución de expedientes, evitando así meses de retraso.**

Una colaboración entre la Administración Estatal, Ministerio del Interior y la Administración Autonómica como responsables de las valoraciones y atención a la discapacidad, que de ser implementada debe evidenciar los **beneficios de la cooperación y coordinación entre las Administraciones competentes** respecto a la atención a la población reclusa.

Esta Defensoría seguirá trabajando en 2022 para analizar los resultados en los expedientes de queja de cada Delegación Territorial tras la colaboración comprometida por ambas administraciones, así como los traslados no voluntarios de centro de cumplimiento durante la tramitación de los expedientes de



valoración ya que ocasionan importantes retrasos en la resolución de los mismos por el cambio de las Delegaciones competentes a otras provincias, cuando no a otras Comunidades Autónomas.

Cuestión distinta y que merece por su relevancia especial atención es la situación de las personas presas que han sido **incapacitadas judicialmente**. Su atención en los contextos penitenciarios es compleja ya que por su perfil requieren una adaptación en los protocolos de actuación de los centros penitenciarios.

Esta era la situación que analizamos en el expediente de queja 20/4501 donde el interesado, incapacitado judicialmente por una enfermedad mental, solicitaba nuestra intervención por la atención médica que recibía en prisión. Aseguraba que no se estaba teniendo en cuenta la gravedad de su patología por la que presentaba ideas autolíticas y protagonizaba numerosos conflictos.

Para conocer la situación de este joven contactamos con su tutora legal, su madre, que nos confesaba estar superada por la situación de su hijo en prisión

En el informe remitido por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias sobre la situación del interesado, nos indicaron que *"el quejoso padece una discapacidad del 66% y, según su dictamen técnico-facultativo, presenta discapacidad intelectual moderada, alteración de conductas y otros trastornos. Las personas que padecen este tipo de incapacidad tienen algunas limitaciones para funcionar en su vida diaria, les cuesta más aprender habilidades adaptativas e intelectuales para actuar en diferentes situaciones.*

*Este tipo de discapacidad suele cursar con alteraciones de la conducta si no es diagnosticada a tiempo. La discapacidad intelectual moderada corresponde, según la Asociación Americana de la discapacidad Intelectual, con una edad mental de 6 a 9 años".*

Tras dar cuenta de las dificultades para adaptarse a la vida penitenciaria propone que lo más conveniente para esta persona es *"un tratamiento individualizado acorde con sus necesidades de apoyo específicas."* Y concluye el informe trasladando que **"Para el interno sería conveniente una alternativa donde prime un entorno más adaptado a sus necesidades y con objetivos psicoeducativos que dignifiquen en la medida de lo posible su crecimiento y desarrollo personal.**

***Los técnicos del centro de Algeciras recomiendan la inclusión en los módulos Integra".***

En el seguimiento de la queja durante 2021, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias nos informa que finalmente el interno ha sido trasladado **al módulo Integra para discapacitados intelectuales del Centro Penitenciario de Segovia donde podrá ser atendido de una manera más específica de sus concretas necesidades de tratamiento.**

Una queja que ilustra la difícil situación de estos presos y de sus familias que ven cómo el ingreso en prisión agrava sus patologías y donde no siempre pueden recibir los cuidados que precisan.

## 1.9. Mediación

### 1.9.2. Análisis de la actividad del dPA en materia de mediación

#### 1.9.2.2. Incidencias por materias

...

Sobre las quejas relacionadas con **Salud**, puede ponerse de manifiesto la importancia del asunto recogido en la **21/1408**, que planteó una asociación de familiares de **personas con problemas de trastornos alimentarios, solicitando el impulso a la dotación prevista para crear un segundo servicio especializado en salud mental para atender estas patologías.** En este caso, la Junta de Andalucía se había comprometido a crear una nueva unidad de referencia completa, con posible hospitalización incluida y aún no se había materializado. La mediación procuró un diálogo constructivo entre ciudadanía y la administración responsable y se logró un acuerdo con el que se puso en funcionamiento dicha unidad, si bien ambas unidades se han ubicado en Andalucía Oriental (Málaga y Granada).

...

Por otro lado, una **asociación de personas y familiares de personas con problemas de salud mental, nos solicitó mediación ante el hecho de que su colectivo no estaba siendo considerado como colectivo**





**prioritario en el orden de vacunación.** Tras poner en conocimiento de la Administración estos hechos, se solucionó finalmente y fueron vacunados (queja 21/2855).

...

## 1.10. Movilidad y Accesibilidad

### 1.10.1. Introducción

...

En materia de **accesibilidad en el transporte** la mayoría de las quejas son relativas a los estacionamientos reservados para personas con movilidad reducida, nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para ellas, el uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etcétera; especial mención hemos de hacer a la denuncia por ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y la falta de adopción de medidas por parte de la policía local y seguridad privada.

También en esta materia mencionar la queja relativa a la denegación de reserva de plaza de aparcamiento para uso exclusivo por la persona titular de la tarjeta que la solicitaba.

Continuando con la accesibilidad universal y la movilidad, podrían destacar las solicitudes para que las calles cumplan con la normativa vigente en el ancho de aceras, itinerarios peatonales accesibles, etcétera.

### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.1. Movilidad

##### 1.10.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

Por otra parte, En la queja 20/8239 la persona interesada exponía los inconvenientes que estaba teniendo para llevar a cabo la renovación de la tarjeta solidaria de Transportes Urbanos de Sevilla Sociedad Anónima Municipal (TUSSAM), de la que era beneficiaria. Refería tener una dificultad motora importante en uno de sus miembros inferiores tras haber sido intervenida quirúrgicamente y necesitar de andador para desplazarse, siendo fundamental el uso de transporte público para ello. Su tarjeta tenía fecha de caducidad el 30 de noviembre de 2020, e inició los trámites de renovación de la misma a principios de dicho mes, sin respuesta, por lo que presentó reclamación por los perjuicios causados.

Admitida la queja a trámite, solicitamos a Transportes Urbanos de Sevilla S.A.M. (TUSSAM) la emisión de un informe. En su respuesta se indicaba que el sistema de gestión informático implantado por esta empresa para la renovación de las tarjetas no permitía su actualización hasta que no concluyera la vigencia de la misma, iniciándose la tramitación de la tarjeta que nos ocupaba el 01-12-2020 y finalizando el proceso de actualización a las 13.44 horas del 09-12-2020, informando ese mismo día a la persona usuaria mediante el envío de un SMS y quedando definitivamente regularizada la situación con un nuevo período de validez hasta el 06/06/2021.

También nos informaban de que se había iniciado un proceso de modernización para el diseño e implantación de un nuevo sistema de gestión de tarjetas, el cual incorporaría la posibilidad de renovar con antelación al vencimiento establecido los títulos de viaje sujetos a períodos de vigencia, siendo la Tarjeta Solidaria la seleccionada para la aplicación inicial de este nuevo sistema de gestión. Habiéndose solucionado el asunto planteado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

...

#### 1.10.2.2. Accesibilidad

##### 1.10.2.2.1. Accesibilidad en materia de tráfico



Durante el ejercicio 2021, han sido numerosas las cuestiones planteadas en relación a la reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida tanto en lo que se refiere a la normativa que lo regula como a los trámites administrativos necesarios para su disfrute.

A destacar la queja 21/8261 que denuncia la ocupación de plazas de movilidad reducida en aparcamientos de centros comerciales y falta de adopción de medidas por parte de policía local y/o seguridad privada.

Destacamos la queja 20/4733 en la que la persona compareciente exponía que solicitó plaza de aparcamiento para persona con discapacidad. La policía local de Lepe le notificó por teléfono que ya había realizado informe preceptivo, pero con el aluvión de personas por la temporada veraniega y tras el tiempo transcurrido, más de 6 meses, seguía sin tener la plaza de aparcamiento que le correspondía y con grandes dificultades para desplazarse de su domicilio.

Admitida a trámite la queja, únicamente, a los efectos de que la Administración diera una respuesta expresa al escrito presentado, nos dirigimos a la Mancomunidad Intermunicipal Lepe-Isla Cristina "Islantilla", indicándonos que se encontraban pendientes de la emisión de nuevo informe por parte de la Policía Local de Lepe, por lo que interesamos que se nos mantuviera informados de la resolución final que se adoptara una vez que se dispusiera del mismo.

En la respuesta recibida se nos comunicaba que se había aprobado la ubicación y señalización para la reserva de dos plazas de estacionamientos para vehículos de personas con movilidad reducida, en la zona solicitada, las cuales se señalarían a la mayor brevedad. Y, dado que las Ordenanzas del Ayuntamiento de Lepe, en el ámbito de su competencia, no contemplaba las concesiones con carácter nominativo de reservas de plazas para estacionamientos de vehículos de personas con movilidad reducida, todas tenían carácter público. Habiendo sido aceptada la pretensión planteada, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 20/7877 la persona reclamante exponía su disconformidad con algunos extremos de las ordenanzas que regulan el aparcamiento de personas con discapacidad.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebrada el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la queja 19/5601 la persona reclamante exponía que había solicitado a los Departamentos municipales de Urbanismo y Movilidad del Ayuntamiento de Sevilla que se instalaran unos bolardos en el acerado de la calle en la que residía, con objeto de que no se pudiera aparcar y no se impidiera el paso de los peatones, obligándolos a transitar por la calzada. El problema lo atribuía a que un garaje había desplazado los maceteros existentes para poder acceder y salir, lo que permitía a otros vehículos situarse sobre el acerado.

Añadía que personal del Departamento de Movilidad le manifestó que el asunto no era de su competencia y la Oficina de Accesibilidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU), le había transmitido que el acerado tenía una dimensión menor de 1,80 metros, por lo que no se podían colocar bolardos, ni cualquier otro elemento de mobiliario urbano. Decía que no se le ofrecía por parte municipal una solución al problema de seguridad vial que se originaba al tener que transitar peatones y personas usuarias de silla de ruedas por la calzada debido al aparcamiento indebido de vehículos.

Admitida la queja a trámite interesamos del Ayuntamiento de Sevilla que nos indicara las medidas que para impedir estos aparcamientos indebidos que ocupaban el acerado de la calle, pudieran estar impulsando. A la respuesta municipal recibida se acompañaban sendos informes de las Delegaciones de Gobernación y Fiestas Mayores y de Hábitat Urbano, Cultura y Turismo considerando viables la instalación de hitos en la calzada, añadiendo que dicha instalación era competencia del distrito municipal correspondiente, por lo que solicitamos que se nos indicara el plazo aproximado en que se podrían instalar dichos elementos en la calzada.



Según la respuesta recibida, se autorizaba a la persona solicitante a instalar, cuando esta lo estimara oportuno, los hitos en la calzada según indicación y modelos facilitados, aunque el coste de instalación y mantenimiento de los mismos irían a cargo de aquélla. Al haber sido aceptada la pretensión, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

#### 1.10.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

Actualmente tenemos abiertas quejas relativas a las dificultades de acceso a las paradas de autobuses en numerosas líneas de transporte urbano como consecuencia de la realización de obras de reurbanización en el conjunto histórico de Sevilla. (queja 21/0603).

También estamos tramitando falta de transporte público para acceso a los servicios básicos en Costa Esuri, Ayamonte (quejas 20/0235 y 21/1577).

#### 1.10.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En el ejercicio 2021 han sido numerosas las quejas relativas a la accesibilidad universal en los espacios públicos que aún están en trámite, solicitando la eliminación de barreras y calmado de tráfico; falta de accesibilidad en viario público a persona usuaria en silla de ruedas; incumplimiento de accesibilidad en tanatorio, etcétera.

También en materia de accesibilidad en los espacios de uso público en la [queja 19/3656](#) los reclamantes, actuando en nombre y representación de otras veinte personas, exponían que se habían presentado por los vecinos constantes escritos solicitando que se controlara la velocidad en la calle donde se situaba un centro de personas con discapacidad física y psíquica dado el alto número de siniestros que habían tenido lugar y la peligrosa velocidad a la que pasaban los vehículos, que se arreglasen las aceras y se hiciesen transitables, y que se adaptaran las mismas a lo establecido en la legislación de accesibilidad.

Según indicaban, el Ayuntamiento había atendido la petición para que se arreglasen las aceras completamente levantadas por las raíces de los árboles, e intransitables, pero había desatendido e ignorado la petición fundamental y prioritaria relativa al rebaje de los escalones que permitiera la accesibilidad en la acera donde era imposible transitar con un andador, carrito o silla de ruedas sin tener que bajar y subir dos altos escalones, respectivamente, siendo esta la única vía posible para los viandantes.

Tampoco había atendido el Ayuntamiento al escrito solicitando medidas eficaces para el control de la velocidad que permitiera que cualquier persona y en particular las **personas con discapacidades** físicas y psíquicas, pudieran cruzar la calle sin el peligro, accidentes y atropellos que venían sufriendo.

A pesar del tiempo transcurrido, el Ayuntamiento de Málaga no se había avenido a realizar las obras correspondientes para cumplir con el derecho de accesibilidad amparado en la legislación vigente, y en las propias ordenanzas municipales, ni a la instalación de un semáforo o mecanismo que controlara la velocidad de los vehículos que subían hacia la autovía y que pasaban a gran velocidad, sin respetar los pasos de cebra.

Del informe recibido dimos traslado a las personas reclamantes con objeto de que, en caso de estimarlo conveniente, pudieran formular alegaciones o consideraciones acerca de su contenido.

Así lo hicieron exponiendo, entre otras cuestiones que fueron trasladadas al Ayuntamiento, que se realizaba una estimación de que las obras para hacer accesible el camino y adecuar el tránsito a la normativa sobre no discriminación, igualdad de oportunidades y accesibilidad universal pudieran comenzar a lo largo del primer semestre del año 2020. En el documento no se hacía mención alguna a medidas de control de la velocidad solicitadas en base a los muchos accidentes, daños sobre bienes y casas y atropellos que se habían producido en una calle en la que se ubicaba uno de los centros.

Por ello, solicitaban la adopción de más medidas de control de la velocidad ya que consideraban que seguía existiendo una gran peligrosidad vial en la zona, así como que se precisasen y concretasen los plazos para iniciar las obras de rebaje de las aceras en los pasos de peatones anunciadas por el Ayuntamiento.

En el informe municipal se nos dio cuenta de la respuesta expresa remitida a las personas afectadas señalando que la temática de la movilidad quedaba supeditada a la previa ejecución de los trabajos de accesibilidad. Al respecto se indicaba que el Área de Accesibilidad había emitido informe para



la aprobación del Proyecto para la Mejora de Itinerario Peatonal Accesible en Camino de San Antón y calle Antonio Trueba. También se indicaba que se había iniciado el procedimiento por el que se dotaría presupuestariamente a las obras a ejecutar por el Área de Accesibilidad.

En sucesivos informes se fue dando cuenta de la elaboración del Proyecto para mejora del itinerario peatonal accesible en la zona y de la necesidad de tramitar una modificación de crédito para poder financiar las actuaciones que recogía, así como de que el importe de la ejecución del Proyecto seguía pendiente de la aprobación de la modificación de crédito citada. Finalmente se nos informó que una vez aprobada y notificada dicha modificación que incluía el importe del Proyecto, se estaba procediendo a la confección de los distintos informes necesarios para remitir el correspondiente expediente al Servicio de Contratación y Compras, previéndose su ejecución material dentro de los próximos 6 meses.

Considerando el asunto planteado en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

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

En lo relativo a la accesibilidad en las instalaciones, en este caso municipales, en la [queja 20/0775](#), la persona reclamante exponía que presentó un escrito en el Ayuntamiento de Almería solicitando a la Concejalía de Promoción de la Ciudad y Comercio, la **adaptación para personas con discapacidad del aseo del cementerio de la ciudad**. Un mes después, recibió respuesta por escrito de la empresa concesionaria del cementerio, comunicándole que no tenían previsto para el presente ejercicio una reforma de los aseos del cementerio, al existir otras cuestiones que requerían de actuaciones más urgentes.

Por ello, admitida la queja a trámite solicitamos del Ayuntamiento de Almería que nos indicara si, con cargo al ejercicio presupuestario de 2020, se tenía previsto dotar de accesibilidad a los aseos del cementerio o, de no ser así, que nos trasladaran las razones por las que se posponían nuevamente estas necesarias obras de adaptación.

Según la respuesta municipal recibida, el servicio público de cementerios se venía prestando en régimen de concesión administrativa por una empresa que tenía la obligación de realizar las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios dentro del cementerio municipal. Desde el Área de Servicios Municipales, de acuerdo con las facultades de esta administración de vigilar y tutelar los intereses generales de competencia municipal, se tenía previsto la construcción en dicho cementerio, de un aseo adaptado a personas con movilidad reducida con la finalidad de suprimir las barreras arquitectónicas que limitaban y restringían su capacidad deambulatoria, así como cumplir con la normativa vigente de accesibilidad y solventar los problemas expuestos, obras que se tenía previsto realizar lo antes posible.

Dado traslado de esta información a la persona interesada para que formulara las alegaciones y consideraciones que estimara oportunas y no habiéndose recibido las mismas, consideramos aceptada la pretensión planteada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

## 1.12. Salud

### 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.12.2.10. Salud mental

Cerramos el círculo con mención a la atención sanitaria en Salud mental, pero, en esta anualidad, lo haremos con unas apreciaciones muy someras, no por desmerecimiento a su importancia, ni por la ausencia de reivindicaciones en torno a la misma, sino por la presencia que pretendemos otorgarle en las actuaciones de la Defensoría a lo largo del año 2022.

Ello no obstante, es contenido obligado del Informe Anual de una Institución a la que piden amparo muchas personas dar cuenta de las apreciaciones y necesidades manifestadas por las mismas.

En este sentido, a la luz de las manifestaciones realizadas por las personas comparecientes, compendiamos las deficiencias en las siguientes:



El control eficaz en la evolución de la patología y la adherencia al tratamiento se ven lastrados por el distanciamiento entre citas con el especialista que hace el seguimiento, debido a la **ínfima dotación de profesionales sanitarios** en este ámbito.

Parece especialmente escaso el número de psicólogos clínicos, que dificulta que las personas tributarias de psicoterapia individual puedan acceder a terapia en esta modalidad, o completar con ella el tratamiento farmacológico.

La **asignación de un recurso** de internamiento, residencial o de tratamiento, en sus diversas tipologías, que beneficie a las personas que padecen determinadas patologías de salud mental y sirva de merecido respiro a sus familias, es una demanda insistente de familias desbordadas por situaciones de hostilidad en el seno del hogar.

Encuentran dificultades de resolución más compleja las necesidades de las personas con **patología dual** y de sus familias, para que las primeras puedan beneficiarse de un tratamiento fructífero, así como el lento proceso para que les sea concretada alguna modalidad de recurso, del sistema de salud o del catálogo de la dependencia. Muchos padres nos alertan desesperados de la situación de agresividad y temor que viven en sus domicilios cada día y durante años, o nos trasladan su angustia e impotencia por la suerte de hijos a los que sus adicciones y problemas de salud mental han arrastrado a los peligros de las calles.

En este último sentido, en el año 2019 esta Institución inició una investigación de oficio sobre el papel que desempeña dentro del modelo de atención a la salud mental la **hospitalización de media-larga estancia**, así como evaluar de forma somera la adecuación de los recursos actuales a las necesidades que detectábamos en nuestra labor diaria ([queja 19/3718](#)).

Dicha investigación culminó con la **Recomendación** que en el año 2021 dirigimos a la Administración sanitaria, en la que, entre otros aspectos, se incluía la petición de protocolización de los recursos existentes para la atención a la patología dual y la integración de la información, habida cuenta de la incorporación a la estructura de la Consejería de Salud de las competencias en materia de adicciones.

La respuesta recibida sobre el particular desde la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios alude, por lo que ahora nos interesa, a la decisión de "pilotar una Comunidad de carácter sociosanitario con personas con problemas de salud mental y adicciones".

Dicho proyecto piloto innovador, al parecer, se implantará en el municipio de Utrera, aunque por el momento le resta salvar obstáculos adicionales de índole urbanística que penden del Ayuntamiento de dicha localidad y que serán abordados por el Área de Mediación de esta Institución, a petición de una entidad de salud mental.

Por otra parte, la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios informó de la puesta en marcha de un **Plan de Choque para la mejora de la salud mental en el sistema sanitario público de Andalucía**, en cuya adopción se habrían tenido en cuenta muchas de las consideraciones consignadas en la resolución de esta Institución.

El contenido completo de la respuesta, recibida casi al término del año 2021, será objeto de análisis en el ejercicio 2022, en conjunción con otros elementos de trabajo, incluidos aspectos fundados en testimonios de calado sobre la prevención del suicidio y la mejora de la atención a las personas afectadas por la consumación del de un ser querido.

Entre los proyectos de impulso se ha elaborado la **Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud 2022-2026**, cuyo documento, no obstante, no hemos podido conocer; así como en Andalucía, el Programa de Salud Mental de la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios.

Constando a esta Institución que la Salud mental no cuenta en el sistema sanitario público con un peso equiparable al dedicado a tratar otras patologías físicas, incluso de inferior prevalencia, **hemos decidido iniciar un proceso de análisis, reflexión y propuestas sobre la calidad de la salud mental en el sistema sanitario público de Andalucía**.

Partimos de las conclusiones que hasta el momento se manifiestan como inequívocas, sobre la insuficiencia de profesionales de Salud Mental, que tiene reflejo en la escasa intensidad del tratamiento que nos traslada la ciudadanía, unida a la liviandad del peso que a esta especialidad y a sus recursos se otorga en el sistema





sanitario público, en parte por la minusvaloración de patologías que no cuentan con una objetivación tan patente como las que los procedimientos diagnósticos ofrecen de las físicas.

Estas apreciaciones encuentran respaldo en las actuaciones que esta Institución desarrolla al hilo de otras colaterales, como en 2021 fue la intervención del Área de Mediación sobre el cierre temporal de la Unidad de Salud Mental de Andújar (Jaén).

Debemos terminar resaltando la figura de los profesionales de la Salud Mental (enfermería, trabajadores sociales, psicología clínica y psiquiatría), merecedores de todo nuestro respeto y admiración al haber sido fieles a sus pacientes durante toda la pandemia, dispensándoles un trato presencial nunca interrumpido, así como valoramos la tenacidad en el desempeño de su vocación, inaccesibles al desaliento de integrar una especialidad muchas veces subestimada por el sistema y por la propia profesión sanitaria.

## 1.14. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.14.2.1. Servicios de interés general

##### 1.14.2.1.1. Energía

...

En algunas de estas quejas, una vez obtenido el bono social, nuestras últimas actuaciones se han centrado en recabar información de la correspondiente comercializadora a fin de que el suministro quede registrado como "no cortable" en todo caso, por estar asociado a persona con discapacidad.

Debemos destacar la queja que planteaba el grave problema que afrontaba una persona electrodependiente ante un corte de suministro programado. En el apartado dedicado a personas con discapacidad desarrollamos el detalle de esta problemática y reclamamos alternativas para garantizar un suministro continuado para estas personas.

...

##### 1.14.2.1.3. Servicios financieros

...

Un aspecto que nos sigue preocupando y que observamos tanto en la demanda ciudadana como en la recepción de quejas es el de la **exclusión financiera**. Se trata de una problemática que afecta a importantes colectivos sociales, como es el caso de las personas que viven en zonas rurales con motivo del cierre progresivo de sucursales bancarias; de las personas con discapacidad, por la falta de accesibilidad de algunas sucursales y cajeros; de las personas en situación de precariedad económica, ante la dificultad para asumir los costes derivados del uso de los servicios financieros, incluso los más básicos; o de las personas migrantes.

...

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por este fenómeno que ha dado en llamarse "exclusión financiera", como lo demuestra la organización en 2018 de un Seminario cuyo objeto era poner de manifiesto que no se trataba solo de un problema de cierre de sucursales en el ámbito rural.

Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios -que no solo afecta a los servicios financieros- para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título "Brecha digital, la nueva exclusión" con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.



Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

...

#### 1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

##### 1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** 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 barriadas desfavorecidas 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.

**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 para 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.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título "**Brecha digital. La nueva exclusión**", que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.



Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título "Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia".

Dichas propuestas iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital.**

...

En este sentido nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en el Polígono Sur, una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

*"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.*

*(...)La Sala y demás dotaciones del CAIT, como es el IOA (punto de Información, Orientación y Asesoramiento) y los 8 gabinetes y despachos funcionan a través de Internet, como todo, hoy, en esta sociedad moderna y muy dependiente de la tecnología.*

*(...)En la Fundación estamos realmente satisfechos y sanamente orgullosos por haber hecho una fuertes inversiones en esta población tan vulnerable, marginal y marginada y lamentamos, profundamente, que esa sociedad tecnológica no haya llegado a esta zona.*

*Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con Autismo, Asperger, Síndrome de Down, Parálisis Cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.*

*Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de Comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.*

*No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural.*

*Esta Fundación trabaja, incansablemente, para hacer iguales a aquellos que son diferentes. Le ruego intermedie o eleve a Telefónica estas circunstancias para que cese esa discriminación y la igualdad de derechos sea un hecho y no un deseo."*

Aunque por las razones ya expuestas anteriormente, no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esta barriada de Sevilla decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que la misma ponía de manifiesto como una las zonas mas desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Esta Institución está convencida de que cualquier expectativa de mejora y progreso en esta zona tan desfavorecida pasa por dotar a la misma de infraestructuras, instalaciones y equipamientos que, no solo le permitan acceder a las mismas oportunidades que ya disfruta la población asentada en otras zonas, sino que además le otorguen una cierta ventaja competitiva respecto de otras zonas con mejores indicativos socio-económicos.



Por este motivo, nos dirigimos a la Compañía Telefónica Movistar a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esta tecnología de las zonas ubicadas dentro del Polígono Sur de Sevilla que aun carecían de la misma. Asimismo, pedimos la colaboración del Comisionado del Polígono Sur y de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Para nuestra satisfacción la Compañía Telefónica nos informó de que aceptaban nuestra petición y que estaban ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

## 1.17. Vivienda

### 1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.17.2.1. Desahucios

...

En la queja 21/0167 estudiamos la situación de Remedios y Juan, una pareja inscrita como demandantes de vivienda protegida en los cupos de discapacidad y situación o riesgo de exclusión social. Juan nos contaba que sufre una enfermedad incapacitante y está en seguimiento en la unidad de salud mental comunitaria. Se enfrentaban a un desahucio por expiración del plazo de arrendamiento.

Tras iniciar actuaciones con el Ayuntamiento de Granada, esta administración nos informó de la concesión de una ayuda económica por una cuantía de 900 euros como apoyo en la búsqueda de una alternativa habitacional tras el desahucio, así como de la existencia de un convenio de colaboración con la Asociación Provivienda, la cual dispone de financiación autonómica, concretamente en Granada para dos proyectos (uno de viviendas comunitarias para personas sin hogar y en exclusión residencial dirigidos a familias unipersonales, y otro de apoyo al acceso a la vivienda en régimen de alquiler avalando los contratos de arrendamiento a personas con ingresos mínimos suficientes y estables, de forma que los gastos de vivienda no superen el 40% de los ingresos). Aunque los interesados no cumplían los requisitos para acceder a ninguno de los dos proyectos, con la ayuda concedida pudieron alquilar una vivienda, por lo que procedimos al cierre de la queja.

...

La **queja 21/0500** fue citada anteriormente ya que es uno de los excepcionales casos en los que finalmente se adjudica a las personas que van a ser desahuciadas, en este caso Lourdes y Antonio, una vivienda pública. Sin embargo, con anterioridad debimos formular una Recomendación al Ayuntamiento de Baeza para que se adoptasen todas las medidas necesarias para satisfacer el derecho a la vivienda de esta familia, compuesta por una mujer con un grado de discapacidad del 50%, y su pareja, que sufría deterioro cognitivo y Alzheimer.

...

Tampoco puede olvidarse el **impacto emocional y en la salud mental** que los desahucios y sus sucesivas prórrogas dejan en las personas que se ven afectadas por ellos. Como institución de derechos humanos **nos preocupan especialmente los niños y niñas que forman parte de la mayoría de estos hogares, así como las personas de edad avanzada y personas con discapacidad.**

...

#### 1.17.2.2. Necesidad de vivienda

...

Otra situación dramática era la que relataba Trinidad, residente en Nerja. Con una discapacidad del 66%, llevaba cinco años viviendo en una cueva sin electricidad y sin agua, siendo sus únicos ingresos una pensión no contributiva de 395€ y las ayudas que les facilitaban desde los servicios sociales:

*"He intentado, de todas las maneras posibles, que me ayuden a conseguir una vivienda y poder vivir en una vivienda digna con las necesidades básicas. En la situación en la que estoy viviendo se me hace muy difícil aguantar. Tengo que vivir con un generador*



*de gasolina para tener algo de luz y transporte agua en garrafas con un carrito de niño para tener agua.”*

Afirmaba, además, tener conocimiento de que en el municipio había una vivienda pública vacía. El Ayuntamiento de Nerja confirmó que había dos viviendas en proceso de adjudicación, pendientes del estudio y baremación de las solicitudes de inscripción en el Registro Municipal de Demandantes de Vivienda.

Tras solicitar un informe de seguimiento y comprobar que, transcurridos nueve meses, aún no se había procedido a la inscripción en el registro y a la finalización de los procedimientos de adjudicación formulamos una Recomendación al Ayuntamiento a fin de que se adoptasen las medidas oportunas para que, con carácter prioritario, se procediera a resolver las solicitudes pendientes de inscripción y a llevar a cabo la adjudicación de las viviendas públicas a la mayor brevedad posible. La Resolución fue aceptada ([queja 20/6728](#)).

...

También encontraron **dificultades para un alquiler** Juan José y Reyes, tras casi dos años residiendo en un piso compartido municipal al que fueron derivados al ser desahuciados. Se trataba de una familia con recursos económicos muy limitados y compuesta por los dos progenitores y sus tres hijos menores de edad, uno de ellos con un 58% de discapacidad y el pequeño en tratamiento médico.

Aunque sabíamos que tanto los servicios sociales como el IMV eran plenamente concededores de la situación de esta familia, a la que venían atendiendo desde hacía años, nos preocupaba el bienestar de los tres menores, pues a pesar de que el recurso de emergencia se hubiera alargado precisamente para protegerles, no podía considerarse que fuera lo más adecuado para su desarrollo emocional. De la información remitida se desprende que se les había concedido un plan de ayuda al alquiler con un máximo 18.260 € para cuatro años ([queja 20/1039](#)).

Complicada igualmente era la búsqueda de vivienda, aún con ayuda municipal, para José Antonio, su madre y su hermano, con una discapacidad del 75%, los cuales habían sido desahuciados sin tener alternativa habitacional y entre los tres no llegaban a los 600 euros de ingresos. Nos contaba que, por esta razón, su madre estaba durmiendo en un sillón en casa de una amiga y su hermano en un dormitorio provisional montado en un trastero. Admitida la queja a trámite con el Ayuntamiento de Estepona, nos informaron que no tenían disponibilidad de viviendas sociales para adjudicación en situaciones de vulnerabilidad, si bien les habían concedido una ayuda de 1300 euros para facilitar la búsqueda de un nuevo alquiler ([queja 21/4142](#)).

...

#### 1.17.2.4. La gestión del parque público de viviendas

...

En otro orden de cosas, a esta Institución le preocupa enormemente el importante **problema que supone la existencia de barreras arquitectónicas y falta de accesibilidad en las viviendas** que impiden que personas que tienen movilidad reducida o problemas de salud puedan entrar y salir de sus propias casas con libertad e incluso, que se encuentren prisioneras en ellas, resultando más grave cuando se trata de viviendas públicas.

Por ello, son de aplaudir las diferentes iniciativas que las administraciones públicas llevan a cabo para paliar estas situaciones, como los programas dirigidos a subvencionar la eliminación de dichas barreras, o bien a facilitar los cambios de vivienda a las personas afectadas, si bien en la práctica existe una gran dificultad para llevar a cabo una permuta, al ser preciso que dos familias adjudicatarias de viviendas en régimen de arrendamiento de la misma empresa pública o administración estén interesadas en intercambiarlas, o bien para que quede disponible una vivienda que se adapte a las necesidades de la unidad familiar.

En este sentido, este año 2021 hemos podido dar por finalizadas por encontrarse en vías de solución la [queja 20/5754](#) en Huelva, la [queja 21/3896](#) en Guadix y la [queja 21/0502](#) en Huéscar, en los tres casos mediante la instalación de dispositivos como sillas o plataformas salvaescaleras.

...





## REVISTA DEL INFORME ANUAL

### 02. Nuestras propuestas

#### Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información

Nadie duda hoy de que la brecha digital es **la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad.

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, 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.

**“El reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital”**

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **jornada de debate y reflexión** bajo el título **“Brecha digital. La nueva exclusión”**, que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.

Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título **“Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia”**.

Dichas **propuestas** iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital**.

*Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.*

#### Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

*La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial*



Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andaluz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales, manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica, que la ley recoge de forma expresa.

**“El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación”**

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz, está evitando pleitos, alcanzando

soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.

Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.



Así pues, el Defensor del Pueblo Andaluz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.
- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.

En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

*Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.*

### 03. Mejorar las normas

#### Las ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas

#### Un instrumento esencial para la mejora de la accesibilidad en el hogar

En 2020 iniciamos de oficio la [queja 20/2501](#) ante la ausencia de Convocatoria para el ejercicio 2019, de ayudas para la adecuación funcional básica de viviendas. En su respuesta, la Secretaria General de Vivienda nos informó en los siguientes términos:

“Estas ayudas tienen un carácter eminentemente social y su finalidad es atender las necesidades específicas de las personas mayores de 65 años y personas con discapacidad en las familias que necesiten adaptaciones de sus viviendas habituales”

1. Nos ofrecían datos del número de resoluciones de subvención concedidas y el importe de las mismas, todo ello provincializado.
2. Sobre si se preveía que en el ejercicio 2020 se aprobara una **nueva convocatoria** y, de no ser así, que se nos remitieran los motivos, así como las **causas a las que se debiera el que no se realizara la convocatoria 2019**, se informaba que en noviembre de 2019 la Consejería acordó el inicio para la aprobación de la orden de convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de Adecuación Funcional Básica de Viviendas del Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, **para el ejercicio 2020**. A fecha del informe se ultimaba la tramitación para la próxima publicación en BOJA de la Convocatoria.
3. En el proyecto de orden se contempla una cuantía total máxima destinada a la



convocatoria de **3.000.000,00 euros**, estando limitada, en todo caso, por las disponibilidades presupuestarias existentes.

4. La distribución del crédito entre las distintas provincias se realizaría teniendo en cuenta el peso poblacional de las provincias en el conjunto de la Comunidad Autónoma.
5. Por último sobre los motivos por los que en el ejercicio 2019 no se efectuara convocatoria, se nos decía que en dicho ejercicio se tramitó en las distintas Delegaciones Territoriales la convocatoria 2018, que dado el elevado número de solicitudes presentadas requirió máxima dedicación de los medios y recursos personales, teniendo en cuenta además, que en 2019, se realizaron simultáneamente otras dos importantes convocatorias de subvenciones en materia de rehabilitación residencial, de edificios y de viviendas, siendo tramitadas con los mismos recursos.

Transcurrido un tiempo más que prudencial desde las fechas anunciadas sin que la publicación de la esperada Convocatoria se hubiera efectuado, interesamos se nos comunicasen las causas así como la fecha aproximada.

En contestación a lo solicitado se nos informó que si bien en noviembre de 2019, se inició el expediente administrativo para la publicación de la convocatoria 2020 del programa de adecuación funcional básica para el ejercicio 2020, requisitos de índole económico-financiero, habían hecho que no hubiera sido posible la anunciada publicación en BOJA.

La Secretaría General continuaba diciéndonos que con fecha 21 de noviembre de 2019, emitió la correspondiente memoria económica para solicitar a la Dirección General de Presupuestos el preceptivo informe económico-financiero en referencia al *"Proyecto de Orden por la que se efectúa la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, para el ejercicio 2020."*

La **Dirección General de Presupuestos en respuesta a dicha solicitud había ido realizando varios requerimientos** cada uno de los cuales habían ido siendo considerados y atendidos por la Secretaría General puntualmente, estando ultimados antes de finalizar el mes de mayo de 2020.

No obstante, el Decreto ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones administrativas y de medidas de emergencia social, para luchar contra los efectos de la evolución del coronavirus (COVID-19), y sus consecuencias presupuestarias, afectó directamente a los créditos de esta convocatoria **imposibilitando continuar con su tramitación**, con cargo a los créditos presupuestarios del ejercicio corriente, proponiéndose continuar con la tramitación del proyecto de convocatoria, por importe de 3.000.000,00 euros, con cargo a los créditos de la anualidad 2021.

Por otro lado, con fecha 3 de julio de 2020, **fue publicado** el Decreto 91/2020, de 30 de junio, por el que se regula **el Plan Vive en Andalucía**, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030 que establece la continuidad de la vigencia de las bases reguladoras para la concesión de ayudas contenidas en el Plan de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía 2016-2020, en tanto en cuanto no sean derogadas expresamente, circunstancia que ha de ser recogida en el texto del proyecto de orden, vinculando esta convocatoria al mencionado Plan Vive.

El proyecto de orden pasaba a denominarse: *"Proyecto de Orden por la que se efectúa, mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, para el ejercicio 2020"*.

Finalmente, pudimos conocer que **en fecha de 30 de diciembre de 2020, fue publicada la Orden** de 21 de diciembre de 2020, por la que se efectúa mediante tramitación anticipada la convocatoria, en régimen de concurrencia competitiva, **de subvenciones para actuaciones acogidas al Programa de adecuación funcional básica de viviendas del Plan Vive en Andalucía, de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030**, con lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones en esta queja de oficio.



## 04. Atender las quejas

### Exclusión financiera de las personas mayores

La **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, unida al cierre de sucursales y la reducción en el número de empleados de banca, ha convertido a los servicios financieros en un territorio inhóspito para muchas personas mayores.

Son cada vez más frecuentes las quejas denunciando lo que muchos califican como **"maltrato" hacia las personas mayores por parte de los bancos**. Un maltrato que se concreta en unas prácticas bancarias que consideran perjudiciales y que entienden tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital.

Entre las prácticas denunciadas, se incluyen las siguientes:

- Limitación de horarios para sacar dinero en ventanilla o pagar recibos.
- Obligación de concertar cita previa para cualquier gestión bancaria o consulta.
- Reducción del personal de atención al público lo que genera grandes colas y largas esperas para ser atendido.

**"Hay localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ven agravadas por el cierre de sucursales"**

- Cobro de comisiones por servicios bancarios que antes eran gratuitos.

Las razones que parecen explicar este "maltrato" de la banca a las personas mayores pueden encontrarse en la necesidad de la banca tradicional de hacer frente a la creciente competencia de las nuevas entidades financieras digitales que ofrecen servicios bancarios con un coste menor, gracias a los ahorros que les supone la gestión del negocio por medios exclusivamente digitales en cuanto a gastos de personal y alquiler de sucursales.

Asimismo está incidiendo en este "maltrato" hacia las personas mayores el cambio en el

negocio bancario tradicional que hace que **los pequeños ahorradores y las personas con poca actividad financiera estén perdiendo interés como clientes bancarios**.

Sean cuales fueren las razones que explican esta situación, lo cierto es que **las personas mayores se sienten maltratadas por las entidades financieras tradicionales** y no dudan en exponer su malestar y enfado a través de las quejas que nos remiten.

Tal ha sido el caso en la queja 21/8636, cuyo promotor se dirigía a nosotros en los siguientes términos: *"No puede ser que a personas ya de una edad, que tanto han trabajado por todos y contribuido a nuestro estado de bienestar, se les haga la vida diaria tan difícil. Con tanta restricción de horarios en las entidades financieras. Con un horario de caja que les hace madrugar y en esta época del año pasar frío.*

*A primero de año, le sumamos que si quieren "cartilla" serán 75 euros al trimestre, por mantenimiento. Les obligan, para no cobrar comisión de mantenimiento a pagar con tarjeta y hacer gestiones en banca online. Entiendo que son entidades privadas que tienen sus políticas de trabajo. También no es menos cierto que con los impuestos de esas personas que ahora maltratan se reflató más de una entidad. Lo pongo en su conocimiento para si cabe posibilidad de, al menos, comunicarlo al organismo que corresponda (BANCO DE ESPAÑA). Un saludo y buen día"*.

Este malestar de las personas mayores por el trato recibido no ha pasado desapercibido para los responsables políticos, especialmente en el ámbito más cercano al ciudadano, como es el municipal, y esto se ha traducido en mociones y acuerdos plenarios de diversos ayuntamientos denunciando la situación





creada y demandando soluciones, especialmente en aquellas localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ve agravado por el cierre de sucursales.

Tal ha sido el caso de la queja 21/7734 por la que el Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) nos trasladaba el contenido de un acuerdo aprobado por el pleno municipal *"en defensa de un trato más humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*. El Ayuntamiento insta a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano.

En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba.

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por el fenómeno que ha dado en llamarse "exclusión financiera", como lo demuestra la organización en 2018 de un Seminario cuyo objeto era poner de manifiesto que no se trataba solo de un problema de cierre de sucursales en el ámbito rural.

Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios –que no solo afecta a los servicios financieros– para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título "Brecha digital, la nueva exclusión" con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.

Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

*Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.3. Servicios financieros.*

## Fibra óptica

### El drama de los postergados

Las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución, destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en las que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

**"La cobertura mediante fibra óptica debe llegar a aquellos lugares donde resulta más necesaria"**

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado "servicio universal", legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta más complicado.

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.

A este respecto, esta Institución considera que debe hacerse un esfuerzo para que la cobertura mediante fibra óptica llegue a aquellos lugares donde resulta más necesaria, ya sea por residir en las mismas



población desfavorecida por problemas económicos sociales o por verse afectada por el denominado problema de la "despoblación".

Por este motivo estamos admitiendo a trámite las quejas recibidas provenientes de zonas socialmente desfavorecidas o de zonas rurales con riesgo de despoblación y requiriendo la colaboración de la compañía telefónica Movistar, con quien tenemos firmado un convenio de colaboración, para conseguir que la fibra óptica llegue a estos territorios.

En este sentido, nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

*"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.*

*(...) Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con autismo, asperger, síndrome de Down, parálisis cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.*

*Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.*

*No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural. (...)"*

Aunque no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esa barriada, decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que ponía de manifiesto cómo una las zonas más desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Por este motivo, nos dirigimos a la compañía a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esa tecnología. Para nuestra satisfacción, la compañía nos informó de que aceptaba nuestra petición y que estaba ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

*Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.*

## El transporte escolar para el alumnado con discapacidad debe ser suficiente e idóneo

*Desde que se declaró el estado de alarma, la comunidad educativa viene realizando un ingente esfuerzo para hacer de los centros docentes un espacio seguro. Una seguridad que no puede ir referida solo a la jornada lectiva, sino que se ha de extender también a las actividades extraescolares y servicios complementarios, como son el comedor escolar y, por supuesto, el transporte escolar.*

El documento elaborado por la Dirección General de Salud Pública y Ordenación Farmacéutica denominado «Medidas de prevención, protección, vigilancia y promoción de salud frente al Covid-19» señala la necesidad de adoptar medidas para minimizar los riesgos de contagio, las cuales habrán de tener en cuenta las



características de la población infantil, y se adaptarán en función de la edad, de las distintas enseñanzas existentes, con una mirada atenta a la educación especial en sus distintos escenarios.

Es conocido que dos de las medidas básicas para evitar en lo posible la propagación del SARS-CoV-2 son la distancia interpersonal y el uso de mascarillas. El uso de estas últimas está dispensado cuando exista algún problema de salud acreditado que lo desaconseje o alguna necesidad de apoyo educativo reconocida que pueda interferir en su uso, o que, por su situación de discapacidad o dependencia, el alumnado no disponga de autonomía para quitarse la mascarilla. También se exceptúa el uso de mascarillas cuando el alumno presente alteraciones de conducta que hagan inviable su utilización, siendo recomendable en estos casos otras medidas compensatorias.

Las condiciones de seguridad que proclaman las autoridades no se estaban cumpliendo en el servicio de transporte escolar prestado para el alumnado de un centro específico de educación especial ubicado en un municipio de la provincia de Sevilla. Nos encontrábamos con un espacio cerrado -autobús- en el que los usuarios no podían guardar, por las características del transporte, la medida de separación interpersonal y, además de ello, estos chicos y chicas tampoco podían hacer uso de las mascarillas por sus diversas patologías.

Ante estas especiales circunstancias las soluciones más viables serían, o bien utilizar un autobús de mayor tamaño que permita guardar la distancia de seguridad entre todos los usuarios, o bien que se utilice más de un vehículo para que con un menor número de usuarios en cada uno de ellos sea posible mantener esa misma distancia de seguridad mi puesta por las autoridades sanitarias.

Pero tropezamos con cuestiones de naturaleza contractual. La Administración educativa argumentó la imposibilidad de exigir a la empresa concesionaria del transporte escolar prestaciones adicionales y nuevas condiciones en la prestación del servicio dentro del contrato actual. Ello impedía adoptar una solución alternativa y, por consiguiente, los alumnos con discapacidad tenían que seguir utilizando un autobús sin las preceptivas medidas de seguridad para evitar los contagios.

Este criterio no fue compartido por la Defensoría. Consideramos que la Administración cuenta con instrumentos legales suficientes para introducir modificaciones en los contratos que haga viable la prestación del servicio de transporte escolar en las condiciones idóneas a la finalidad que se persigue, o bien contratar un nuevo servicio que cumpla con las mismas. 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 de protección que puedan ponerse a su alcance ([queja 20/5970](#)).

*Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.4. Educación, epígrafe 1.4.2.1.4. Servicios educativos complementarios*

## El Ayuntamiento mejora sus ordenanzas de tráfico en materia de discapacidad

En la [queja 20/7877](#), la persona reclamante nos decía que en el Boletín Oficial de la Provincia de Huelva de 19 de noviembre de 2020, **se habían publicado tres Ordenanzas que afectaban a la facilidad de aparcamiento de las personas con discapacidad.**

Una era la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria (páginas 6190 y ss.), cuyo artc. 2.1.f), que regula un supuesto de no sujeción, pudiera ser contrario a Derecho.

Lo afirmaba, dado que dejaba sin efectividad real la tarjeta que expide la Administración de la Junta de Andalucía para personas con movilidad reducida, al exigir requisitos formales y materiales que la normativa general no contempla, además de -en todo caso- discriminar a las personas con minusvalía que bien no son conductores y, además, no son usuarias de sillas de rueda o precisan dos bastones para deambular (ejemplos: muchas personas con la enfermedad de Alzheimer, personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, etcétera).



La otra era la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las vías públicas municipales con limitación horaria (páginas 6197 y ss.), cuyo art. 4.1.f) regulaba un supuesto de exclusión que pudiera ser contrario a Derecho por las mismas razones que en el caso anterior.

Además, continuaba diciendo la persona reclamante, hasta la entrada en vigor de estas ordenanzas, cuando menos de facto en la ciudad de Huelva, los vehículos para transportar personas con movilidad reducida en posesión de la tarjeta expedida por la Junta de Andalucía no tenían problemas como los que suscitaban las nuevas Ordenanzas.

Concluía invocando, una serie de disposiciones que entendía se vulneraban con la regulación municipal, entre otras:

"1.- Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Anexo II.

2.- Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de emisión y uso de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

3.- Orden de 19 de septiembre de 2016, por la que se regulan las tarjetas de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en Andalucía.

4.- Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía (art. 55 y 56).

5.- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (art. 30).

6.- Art. 49 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

7.- Art. 14 de la Constitución Española, y toda la jurisprudencia constitucional que lo interpreta.

8.- Artcs. 10.3.16, 14, 24 y, 37.1.5 del Estatuto de Autonomía para Andalucía".

En virtud de lo anterior, solicitaba la apertura de un expediente de queja frente al Ayuntamiento de Huelva y que se instase a esta Corporación Local a que los preceptos mencionados de estas ordenanzas se modificasen para que se refieran directamente a los vehículos que transporten a personas titulares de la tarjeta para personas con movilidad reducida expedida por la Junta de Andalucía, sin mayores restricciones y sin necesidad de requisitos añadidos.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Huelva, que nos respondió que en sesión ordinaria celebra el 21 de diciembre de 2020, se acordó la modificación de los artículos 2.1 f) de la Ordenanza reguladora del estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria y 1,4.1 f) y 10 i) de la Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial pública no tributaria por estacionamiento de vehículos en las zonas con limitación horaria, con el fin de satisfacer la solicitud del interesado. En consecuencia, considerando que el asunto planteado se encontraba solucionado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Más información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.10. Movilidad y Accesibilidad, epígrafe 1.10.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico.

## 06. Atención Ciudadana

### Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en



Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo *"el cajón de sastre donde acaba todo"*.

- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.
- **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables"*. Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de vivienda; en trámites para el bono social

**"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"**

eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.

- **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados"*. Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.
- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.
- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver la situación"*. Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y tallercitos"**.

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

*"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". "Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales"*. Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.





Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso". Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.*

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.