



La familia nos ha informado del temor que tienen por la integridad física de su hermano, e incluso por la de terceros, y solicitaba la intervención de esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en la salvaguarda de derechos constitucionalmente reconocidos al interesado. Solicitado informe al Ayuntamiento de su municipio nos traslada que es su intención asesorar a la familia para avanzar en soluciones a los problemas planteados pero que ante la falta de localización de su hermano no pueden activar ninguna actuación que no sea la alerta a la Policía Local para su localización.

Como se desprende de esta queja, cuyo caso puede extrapolarse a otras situaciones similares, muchas de estas personas, además de encontrarse sin hogar, sufren otro tipo de problemas. Así, la precaria salud mental, como las situaciones de discapacidad y/o movilidad reducida les impide realizar su vida con normalidad.

También se dirigen a la Defensoría terceras personas que, si bien no tienen interés legítimo en el caso concreto, manifiestan preocupación por personas que “residen” en las calles cercanas a su residencia, denunciando que se encuentren en una situación deplorable.

En la queja 22/4863 se ha puesto en contacto con esta Institución un conjunto de ciudadanos poniendo de manifiesto la situación de uno de sus vecinos, persona sin hogar que pernocta habitualmente en las calles de la ciudad y se encuentra en situación de extrema vulnerabilidad.

Se trata de una persona mayor, discapacitada, y enfermo crónico. Carece de movilidad, de red familiar de apoyo; lleva meses deambulando por la calle y padeciendo dolores producto de la falta de atención que precisa. Los comparecientes describen que tanto Policía Local, la parroquia, así como los propios vecinos, han tenido que llamar en determinadas ocasiones al servicio de emergencias sanitarias.

Tras solicitar la colaboración del Ayuntamiento pudimos conocer que muchas de las dificultades para la intervención con esta persona era la falta de colaboración para documentar su identidad, dado que es extranjero y no está interesado en colaborar con los equipos municipales para ello. Una documentación que pudiera abrirle las puertas a una plaza asistencial pública.

A pesar de ello se había mantenido reunión, en la que pudo participar la persona promotora de la queja, en la que le informaron de las actuaciones realizadas en favor del interesado desde el año 2015 y de la posibilidad de que pudiera pernoctar en el Centro de Acogida Municipal (CAM) para, desde allí, en un proceso de trabajo a medio y largo plazo, gestionar su documentación. Una cuestión que no ha dado resultado en otras ocasiones.

La principal problemática encontrada esta relacionada con las personas que requieren de una intervención coordinada de distintos organismos de la Administración Pública.

En relación a esta cuestión esta Defensoría ha podido comprobar la falta de recursos y de soluciones permanentes que se ponen a disposición de estas personas pues, la pernocta en los distintos albergues es de carácter temporal y, en muchas ocasiones, ni siquiera le ofrecen un sitio donde poder dejar sus enseres o pertenencias a lo largo del día, por lo que, finalmente, acaban en mitad de la vía pública con todo su “equipaje”.

En distintas quejas se han trasladado las dificultades para acceder a equipamientos residenciales. Situaciones trasladadas en las quejas 23/7896, y 22/8076, en las que residentes en estos municipios nos ponen en conocimiento la falta de equipamientos que conlleva el incumplimiento de las “competencias, obligaciones y responsabilidades” que desde los ayuntamientos deben ofrecerse a la ciudadanía

● 2.1.4.2.2. Personas vulnerables o en riesgo de exclusión

Como exponíamos en la introducción de este capítulo, determinadas circunstancias por si solas no son factores de vulnerabilidad extrema, si bien, producen desajustes que han de ser solucionados en un tiempo razonable.

● 2.1.4.2.2.1. Desequilibrios relacionados con el derecho a la vivienda

Muchas de estas dificultades están relacionadas con el acceso a la vivienda y la mejora de las existentes. Así, a través de los años la administración ha regulado ayudas a quienes disponen de escasos recursos económicos y necesitan el apoyo de lo público.



A modo de ejemplo y desde el punto de vista estatal, la [Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda](#), tiene como objetivo blindar la función social que debe cumplir la vivienda y dar un especial impulso a la protegida en alquiler a precio asequible.

Con el fin de facilitar el acceso a una vivienda, la norma establece una reserva obligatoria del 30%, tanto de nuevas promociones como grandes reformas, para vivienda protegida, incluyendo un 15% destinado específicamente a alquiler social, con el fin de generar progresivamente un parque de vivienda social que sitúe a España en niveles equiparables a los de otros países europeos.

Se establece un mecanismo de aplicación por parte de las Comunidades Autónomas de contención de los precios del alquiler con el fin de garantizar el acceso a la vivienda. A estos efectos la norma posibilita que las administraciones competentes puedan declarar zonas de mercado tensionado y establecer medidas que limiten el precio de los alquileres, mediante la instauración, asimismo, de incentivos fiscales para que los pequeños propietarios reduzcan el precio del alquiler.

A su vez, se contempla que los ayuntamientos puedan aplicar un recargo de hasta el 150 % en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) sobre aquellos inmuebles que lleven más de dos años vacíos sin causa justificada, con el fin de incentivar su entrada en el mercado de alquiler o venta.

Por su parte el [Plan Vive en Andalucía](#), de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana de Andalucía 2020-2030, entre otros objetivos contempla aquellos encaminados a garantizar el acceso de la ciudadanía a un alquiler asequible, mediante la adopción de medidas dirigidas al incremento de la oferta del parque de viviendas en alquiler, así como a la recuperación de viviendas desocupadas, etc.

En 2023 se han recibido quejas relacionadas con algunos de estos objetivos que por su significado reseñamos en este informe anual. Nos referimos a los jóvenes que han visto dificultada su emancipación por la distinta problemática en la gestión del bono joven y a residentes en barrios obreros que se han sentido abandonados por la administración en sus procesos de rehabilitación.

● 2.1.4.2.2.1.1. Dificultades para la emancipación, bono joven

La Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, "con el fin de facilitar a las personas jóvenes con escasos recursos económicos el acceso a su residencia habitual en régimen de alquiler y favorecer su emancipación y desarrollo vital", convocó las ayudas en régimen de concurrencia no competitiva del **Bono Alquiler Joven**, que les permita a este sector de población hacer frente al pago de su correspondiente cuota de la renta arrendaticia para el disfrute de su vivienda o habitación habituales.

Unas ayudas que se financian con cargo a los fondos transferidos por el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, regulados en el Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.

Tras constatar el retraso en su publicación se inició la actuación de [oficio 22/6541](#) en la que nos interesábamos por las causas que lo provocaron. Si bien se insertó en el boletín pocos días después de la mencionada queja de oficio, inmediatamente se recibieron numerosas quejas que detectaban una serie de dificultades para poder materializar la solicitud.

Entre los principales problemas trasladados se encontraba el carácter obligatorio del uso de medios electrónicos, requisito imprescindible para optar a la misma, sin tener en cuenta la incidencia de la brecha digital en la población joven, que no tienen la misma capacitación ni recursos para relacionarse con la administración y el retraso en la resolución de las solicitudes.

Tras el análisis de los distintos informes remitidos por la Consejería y considerando el alto impacto de la ayuda objeto de la convocatoria, [se concluyó en el cierre de esta actuación de oficio](#) transmitiendo a la administración distintas sugerencias encaminadas a favorecer la efectividad del derecho a la vivienda.

Así, **se le requiere para que** se evalúe el procedimiento llevado a cabo hasta la fecha, se analicen los obstáculos que han impedido el acceso a la convocatoria con fluidez y en condiciones de igualdad; se subsanen las situaciones de desigualdad provocadas por la existencia de una brecha digital que afecta de manera directa incluso a este sector de población joven y que ha sido puesta de manifiesto en los distintos informes anuales de esta Defensoría; y se estudie



y estime la población potencialmente beneficiaria de esta ayuda al alquiler en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las siguientes convocatorias.

Dado que se continuaban recibiendo quejas donde se nos ponía de manifiesto el retraso en la resolución de las convocatorias y la inseguridad sobre estar o no incluido se abrió nueva [queja de oficio 23/8477](#) con el objetivo de hacer el seguimiento a las dilaciones puestas de manifiesto.

Nos narraban en los distintos escritos de queja que sus expedientes han dejado de estar disponibles para consulta en la web de la Consejería, sin haber recibido ningún requerimiento de subsanación que pudiera sustentar carencia de documentos o situaciones de inseguridad propiciadas por la falta de información sobre el orden establecido de esta relación de personas, o sobre los criterios que han sido utilizados para su elaboración.

En el informe aportado por la Consejería, que se encuentra en fase de análisis, se nos transmite los datos solicitados a 30 de noviembre de 2023, y que se está haciendo el esfuerzo por agilizar la tramitación de estas ayudas, reconociendo la disparidad de gestión en las distintas provincias.

Nos trasladan las medidas implementadas para dar celeridad a estos expedientes y la falta de apoyos de la Administración Estatal para con estas ayudas. Unas dificultades que si bien son tenidas en cuenta no son contrarrestadas con medidas que permitan minorar los plazos de resolución, tal y como se constata de las quejas que remiten personas que, a la fecha de redacción de este informe anual, siguen sin tener resolución a su expediente.

Por último, sin perjuicio de un análisis más minucioso del contenido aportado, reseñamos la manifestación expresada en el informe de que *“ha quedado patente en convocatorias anteriores, que el periodo medio de gestión de este tipo de subvenciones alcanza los dos años, por lo que se pretende acortar al máximo posible los tiempos”*.

En este sentido incidir que desde esta Defensoría no se está abordando un análisis comparativo de ninguna convocatoria similar, sino de la existente conforme al contenido de la misma, y por lo tanto **reconocer que el que no se puedan cumplir los términos publicados**, en este caso los 6 meses para resolver, es **frustrar de antemano la confianza en la población destinataria y por ende en las políticas públicas como medio de resolución de los problemas de las personas**.

● 2.1.4.2.2.1.2. Oportunidades de la rehabilitación del parque residencial

Las subvenciones destinadas a mejorar las condiciones de habitabilidad de quienes residen en barriadas obreras cuyos inmuebles presentan carencias que inciden en su calidad de vida y que no pueden ser acometidas con recursos propios, son un instrumento necesario para este perfil de población.

Así ha quedado reflejado en el [barrio del Milagro](#) en el Puerto de Santa María donde los vecinos y vecinas pusieron de relieve las incidencias positivas sobre las familias residentes. En la [jornada denominada “comunidad, participación y desarrollo”](#) organizada por la asociación de vecinos del barrio y celebrada en el mes de septiembre se pudo reflexionar sobre la incidencia positiva que este tipo de ayudas tiene en barrios de similares características y la importancia de la participación ciudadana para apoyar estos procesos que redundan en una mejor gobernanza de lo público.

La participación de la Defensoría en esta jornada permitió conocer a través de quienes residen en el barrio de la oportunidad que brindó a las comunidades de propietarios para aunar esfuerzos y superar las dificultades existentes con anterioridad, al mismo tiempo que reconocen los retos pendientes para con las diferentes culturas existentes.

No está siendo igual de satisfactoria la intervención en el [barrio de La Asunción en Jerez de la Frontera](#). Declarado Área de Rehabilitación Integral mediante Orden de 27 de marzo de 2020, se suscribió convenio de colaboración entre la Consejería de Fomento, Infraestructura y Ordenación del Territorio y el Ayuntamiento como entidad colaboradora, para regular las condiciones y obligaciones de las partes.

Así el Ayuntamiento se compromete a actuar con diligencia y conforme a lo establecido en la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en los diferentes momentos en los que se establece en la estipulación tercera del propio convenio. A modo de resumen se puede decir que es el intermediario entre las personas destinatarias de las subvenciones y la Consejería en lo que a aportación y justificación de documentación se refiere.



En el mes de julio se recibieron numerosas quejas que ponían de manifiesto que algunos de los edificios incluidos en la subvención se encontraban muy retrasados en las obras programadas, temiendo sus propietarios que pasara el tiempo sin concluirlos y con el temor del consiguiente reintegro de las subvenciones, dado que estaban imputadas al programa operativo FEDER que no permite más prórrogas.

Entre las causas de esta situación estaba lo que denominaban una “falta de información y transparencia” sobre los términos de la subvención y las obligaciones contraídas, un exceso de confianza en la asociación de vecinos que se ofreció a ser mediadora con la administración de cuanta documentación tuvieron que tramitar para la contratación, y gestión de las obras.

Ante los perjuicios que estimábamos en la Defensoría que se les podía causar a estas familias, en el contexto de la queja 23/5576, se solicitó información a ambas administraciones sobre su conocimiento de la situación detectada y las posibles actuaciones para solucionar esta problemática.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Jerez, en fase de análisis, no se aporta con suficiente claridad las actuaciones que como entidad colaboradora hubiesen sido necesarias para solucionar algunos de los problemas detectados con el tiempo suficiente para evitar llegar al final de la subvención sin que todos los edificios pudieran justificar la totalidad de las obras.

Se detectó la ausencia de personal del ayuntamiento en el barrio y solo al final del periodo se abrió una oficina que según los vecinos/as carecía de competencias técnicas para asesorarles.

Por su parte la Delegación Territorial manifestó la disponibilidad de todo el equipo técnico para revertir la incidencia de la falta de ejecución de las subvenciones concedidas a cada una de las comunidades del barrio, estando en permanente contacto con las personas afectadas, si bien tampoco adoptaron medidas en coordinación con el Ayuntamiento para la misma finalidad.

Tras visitar el barrio con vecinos y vecinas se pudo constatar que estas obras no concluirían en el tiempo estipulado, teniendo además repercusión el estado inconcluso a nivel de fachada o instalaciones que la llegada del invierno y las lluvias que pudieran acaecer, incidieran en el interior de las viviendas.

Desde la Delegación Territorial nos transmitieron que estaban buscando soluciones a través de un presupuesto adicional que permitiera finalizar las obras proyectadas.

● 2.1.4.2.2.2. Retrasos en la valoración de la discapacidad

Como se puede observar, desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes sin estar en situación de vulnerabilidad ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías.

Es el caso de quienes necesitan acudir a la administración para que les sea reconocido un grado de discapacidad que les permita acceder en igualdad de oportunidades a los derechos contenidos en la legislación general y sectorial.

Son muchas las personas que se encuentran sin poder conseguir cita en los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia y sin obtener la resolución correspondiente que puedan hacer valer en las distintas administraciones.

Detrás de cada uno de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad se encuentran situaciones personales que requieren la mencionada resolución para acceder a determinados servicios públicos como son las prestación no contributiva de invalidez del sistema de seguridad social, prestación familiar por hijo o descendiente a cargo, desgravaciones fiscales, exención o bonificación en impuestos, complementos salariales, cualificación en el acceso al sistema de garantía de ingresos mínimos, estatal o autonómico, acceso a puestos de trabajo con reserva específica o cupo reservado para participar en procesos selectivos en el ámbito del empleo público, entre otras.

Numerosas quejas vienen recibándose en los últimos años detectando los graves **retrasos para la obtención de cita con los equipos de valoración**, que propició un análisis detallado en los anteriores informes anuales donde se hacía mención de las actuaciones de esta Defensoría en defensa de los derechos de estas personas.



Así, de los informes recibidos en la queja 21/7579 se constataban **las demoras de reconocimiento del grado de discapacidad**, desde que una persona solicita la valoración hasta que recibe la notificación de la Resolución que pone fin a este procedimiento, observándose diferencias de unas provincias a otras.

Como respuesta a la [Resolución](#) emitida se esgrimían una serie de justificaciones con las que esta Defensoría discrepaba. En uno de los escritos remitidos la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión indicaba, el intenso esfuerzo que por su parte se realizaba para obtener refuerzos estructurales de recursos humanos, tanto mediante la cobertura total de las plazas vacantes como a través de la actualización de la desfasada Relación de los Puestos de Trabajo, a la luz de sus actuales funciones reglamentarias y **solicitaba el apoyo de esta Institución en la consecución de una pretensión infructuosa, interesando que la hiciéramos valer ante las Consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública.**

Teniendo en cuenta los distintos factores causantes de estos retrasos así como la diferencia entre las Delegaciones Territoriales y las queja que seguían entrando en esta Defensoría se incoaron sendas quejas de oficio a cada una de las provincias a los efectos de conocer, entre otras cuestiones, los recursos con los que cuenta cada Centro de Valoración para acometer la demanda existente; la adecuación de las ratios, si consideran que la normativa de simplificación de procedimientos ha incidido en una mejora en la tramitación de los procedimientos, así como la incidencia en la tramitación de expedientes del nuevo baremo establecido en el Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Tomando como ejemplo la [queja 23/5513](#) [queja 23/5513 bopa], dirigida a analizar los Centros de Valoración de Sevilla, la Delegación Territorial envía informe en el que se constata que en relación al personal técnico, la situación ha empeorado notablemente desde 2021 hasta la actualidad, contando con menos personal administrativo, un trabajador social menos, un EVO menos, así como un médico menos. Por supuesto, no se cumple ni de lejos con la ratio recogida en la Ley.

Nos trasladan que la entrada en vigor del nuevo baremo para la valoración del grado de discapacidad contemplado en el [Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre](#), por el que se establece el procedimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad entró en vigor el 20 de abril de 2023, a los 6 meses desde su publicación y que *“para adaptarse a la nueva normativa se han implementado varias actuaciones que han supuesto una nueva ralentización de los procedimientos”*.

Relatan que la *“formación de todos los profesionales valoradores (titulares y relevistas), cambios mensuales de personal, y de coordinadora técnica debido a las jubilaciones parciales (75%) reducción del número de valoraciones diarias de los profesionales que se han ido incrementando progresivamente”*. Por otra parte, **las incidencias de los programas informáticos han impedido remitir certificados y dictámenes de las valoraciones desde abril de 2023.**

En cuanto a si cuentan con algún procedimiento para priorizar los expedientes de las personas que forman parte de los grupos prioritarios conforme a lo establecido en la [Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión](#), no se aporta información alguna estimando que no tienen implementado protocolo alguno. Unos problemas similares a otras provincias con indicadores de demoras muy significativos.

Nos aportan también las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos entre los que se encuentran las personas inmovilizadas, pacientes inmunodeprimidos, personas institucionalizadas en las que se desaconseje su traslado o en los casos en los que conste en el expediente información suficiente de los servicios públicos de salud, servicios sociales y educación para realizar la valoración y en su caso la revisión y se estime *“que la cita presencial no va a aportar una información relevante que pueda modificar la valoración de la discapacidad”*. Todo ello conforme la [Resolución de 17 de mayo de 2023](#), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad, relativo a las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos.

Por su parte en la [queja de oficio 23/5770](#), referida a la provincia de Jaén, nos informan que *“la dotación de personal se encuentra cubierta lo que permite desarrollar en condiciones adecuadas el trabajo, tanto a nivel técnico como administrativo”*.

Si bien se detecta que la relación de Puestos de trabajo es obsoleta, con pocos puestos con nivel administrativo. Los continuos cambios a los que están sometidos, junto a lo que se tarda en cubrir los puestos vacantes, genera un “parón” en la actividad que se desarrolla. Cada médico que no se cubre, supone 1.200 expedientes menos al año que se valoran.



Entienden que la ratio es adecuada, si bien necesitan 6 equipos completos y 1 puesto de trabajo social para que se encargue de la unidad de información.

Cuentan con un equipo de clasificación, formado por médico, psicólogo u trabajador social que estudia el expediente y contraprueba entre los supuestos que establece la instrucción 2/2021 para proceder o no a su impulso.

Consideran que la normativa de simplificación de procedimientos ha incidido en la mejora de la tramitación de la Renovación de la Tarjeta de Aparcamiento por caducidad, suprimiendo la solicitud y el procedimiento vinculado a la misma, que va a suponer una mejora importante al desaparecer la caducidad vinculada a la edad, lo que supone un importante ahorro de trabajo que redundará en beneficio de otros procedimientos.

Respecto a la incidencia en la tramitación de expedientes del nuevo baremo establecido por el Real Decreto 888/2022 de 18 de octubre, aseguran que ha supuesto un parón en la valoración ya que *“los profesionales se han tenido que adaptar a una nueva forma de valorar y a un nuevo programa informático y a un sistema que se ha puesto en marcha sin contar con la fiabilidad y validez que se requiere y sin estar preparados los sistemas de interoperatividad INSERSO y en “nuestro caso Junta de Andalucía. Una cuestión que se traduce en el ya comentado retraso en la emisión de resoluciones, ni dictámenes técnicos, ni tarjetas de aparcamientos.. que complica aún más la difícil situación que ya venían arrastrando”*.

Referido al número de solicitudes pendientes de resolución a la fecha de la queja de oficio (4 agosto 2023), se lleva un retraso de 13 meses, habiendo empeorado notablemente en la emisión y envío de resoluciones que hasta el 20 de abril estaba al día y desde esa fecha, debido al problema informático comentado en la Q23/5513 relativa a la queja de oficio de la provincia de Sevilla, se produjo el parón en la emisión de las resoluciones.

Nos aporta información complementaria en cuanto a la evolución de las resoluciones emitidas, que ha pasado de los 6 meses en 2021 a los 13 de 2023. No obstante, cabe destacar que, esta Defensoría ha tenido conocimiento de que, desde febrero de 2024, se ha solucionado el problema informático y se ha procedido, nuevamente, a la emisión de resoluciones.

Entre las principales dificultades encontradas para cumplir con los 6 meses estipulados para la emisión de la resolución, se enumeran, la falta de personal a nivel técnico y administrativo, la falta de continuidad en la plantilla administrativa, la dificultad para cubrir los puestos cuando se quedan vacantes, el absentismo laboral por incapacidad laboral transitoria, el incremento de la demanda en los últimos años y la demanda mal orientada, dado que muchas personas vienen aconsejadas por los asesores fiscales, gestores administrativos, concesionarios de coches, etc y ello tiene su reflejo en el incremento de solicitudes.

Aportan datos sobre la incidencia del aumento de solicitudes de reconocimiento motivado exclusivamente en la obtención de la Tarjeta de Aparcamiento, sin tener si quiera problemas de movilidad y el ausentismo a citas por parte de los usuarios.

También aportan como elemento distorsionador la incidencia de las continuas solicitudes de revisión a instancia de parte, sin respetar el plazo de los 2 años desde la última valoración y sin agravamiento y el complejo entramado administrativo, poco ágil para la demanda que tienen que se resumen en una “solicitud inicial, reclamación en caso de no estar de acuerdo, Revisión por agravamiento, reclamación si no está de acuerdo, doble citación de publicaciones, caducidades...”. Cuestiones éstas últimas que, si bien entendemos que alargan los procedimientos, forman parte de las garantías legales contempladas en la normativa de referencia para los administrados.

Teniendo en cuenta el contenido de los informes antes citados, que inciden en problemáticas parecidas al resto de provincias, desde la **Dirección General de Discapacidad** se nos remite el resumen de la actuación inspectora de carácter extraordinario realizada por la Secretaría General para la Administración Pública para el rediseño del procedimiento de reconocimiento, calificación y valoración del grado de discapacidad, que identifica la situación actual de este procedimiento, y que “ha derivado en un detrimento notable de la calidad de los servicios que con él se ofrecen”

Con una metodología que permite conocer, entre otras cuestiones, lo que se tarda en tramitar un expediente de cara a la ciudadanía, así como la cantidad de expedientes en espera en algunos hitos.

Detecta la inspección de servicios las distintas dificultades en las situaciones de partida, que coinciden con las muchas de las quejas remitidas. Así podemos destacar, entre otras, la distinta organización interna de cada CVO, un sistema informático antiguo, junto a uno nuevo aun en definición, el cambio de empresa del mantenimiento software del SISS,



cambio frecuentes de los miembros del equipo de la D.G de personas con Discapacidad, jubilaciones parciales y alto índice de absentismo del personal, elevada inasistencia de los usuarios a las citas, falta de comprobación en envíos finales del usuario y unos equipamientos obsoletos y escasa asistencia microinformática.

Propone Secretaría General unas medidas de instauración inmediata, a corto, medio y largo plazo que empezarán a implementarse de manera inmediata en noviembre de 2023 y en enero y julio de 2024, y en enero de 2025 la última de ellas. Participarán a través de los distintos organismos, tanto la Consejería de Presidencia, Dialogo Social y Simplificación administrativa; como la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos; la de Desarrollo Educativo y Formación Profesional; la de Salud y Consumo; la de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad; y la de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Medidas que servirán de orientación a esta Defensoría para la observancia de las mejoras que redunden en la ciudadanía, evitando situaciones como las descritas en muchas de las quejas, que coinciden con algunas de las cuestiones puestas de manifiesto en la Resolución de 21 de diciembre de 2023, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se ordena la publicación del Informe de fiscalización sobre la gestión de la valoración de las personas con discapacidad. Ejercicio 2021.

A modo de ejemplo en la queja 23/1405 se nos traslada que presentó solicitud el día 15 de junio de 2021 sin que haya obtenido respuesta alguna por parte del CVO. En el mes de noviembre de este mismo año nos comunicó que se había emitido resolución reconociéndole el grado de discapacidad de un 80% con fecha de efecto junio de 2021, más de dos años después de la solicitud.

En la queja 23/7574, se nos comunica la demora que está sufriendo su madre, de 101 años de edad, en la obtención de cita previa para la revisión por agravamiento de su grado de discapacidad. La solicitud fue presentada el día 21 de septiembre de 2022, sin que, a día de hoy, haya obtenido respuesta alguna por parte del CVO.

En la información trasladada por la administración se hacía constar que *“en atención a la avanzada edad de nuestra usuaria, le informamos que se dará prioridad a la cita, al concurrir en su persona una de las circunstancias “especiales” de las recogidas en la Instrucción 1/2019, de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre criterios de priorización y clasificación de solicitudes en los Centro de Andalucía.”* Una queja que ilustra que en este centro de valoración no se había detectado la avanzada edad de la solicitante en los dos años posteriores desde la solicitud.

Por último hacer referencia a un hito significativo que ha ocupado parte del discurso político de finales de 2023. Nos referimos a la **reforma constitucional que se ha impulsado para la modificación del artículo 49 de la Constitución española**, con la que se persigue reivindicar la dignidad y ampliar los derechos de las personas con discapacidad, además de adaptar el texto a la realidad de las personas con discapacidad y a la terminología internacional.

Con el apoyo de 312 votos a favor el Congreso el 18 de enero de 2024, se ha aprobado la reforma de la Constitución que elimina el término «disminuido» y la envía al Senado para culminar su tramitación.

Una tramitación que ha contado con el consenso del PP y el PSOE y que responde a la obligación de los poderes públicos de desarrollar políticas que garanticen “la plena autonomía personal y la inclusión social” de las personas con discapacidad, en entornos “universalmente accesibles” y la atención de “las necesidades específicas” que tienen las mujeres y los menores con discapacidad. [El diario de sesiones del Congreso de los Diputados](#) del 16 de enero de 2024, refleja las intervenciones de los Diputados que manifestaron su consenso con esta reforma, en una sesión casi sin precedentes en los últimos tiempos.

Dado que *“la discapacidad nos afecta a todas y a todos porque, a lo largo de nuestra vida, no estamos exentos de adquirirla o de conocer su realidad a través de nuestros familiares o de nuestros seres queridos”*, es necesario eliminar términos como el de disminuidos dado que de lo contrario “contribuiremos a perpetuar estereotipos y clichés que, en la mayoría de los casos, son peyorativos”.

En esta línea se ha pronunciado esta Defensoría, expresando que ha pasado mucho tiempo con un término negativo, contrario a la realidad actual, siendo importante el acuerdo alcanzado para la actualización y modernización de la Constitución que abra un camino de consenso para adaptarse a los nuevos tiempos.



● 2.1.4.2.2.3. Otros factores de vulnerabilidad

Existen otros factores que inciden en situaciones de vulnerabilidad. Uno de ellos es la **pobreza energética** que cuando concurren con otros como la precariedad económica y residencial, conlleva pasar de estar en riesgo de exclusión a una exclusión severa.

Se considera pobreza energética aquella situación en la que una unidad familiar no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada y/o hacer frente a las facturas eléctricas.

Así el clima determina la demanda de energía de un hogar y en consecuencia el gasto al que se ha de hacer frente. La renta familiar es otro factor y quizá el más importante que influye directamente sobre la capacidad económica sobre el consumo y las condiciones de la vivienda en la que se reside. Todo ello condicionado con las características de los residentes que está íntimamente relacionado con la educación energética que se ha adquirido.

No se ha unificado un concepto unánime del consumidor vulnerable, asumiendo cada comunidad el suyo propio, lo que dificulta la adopción de medidas a escala superior.

La Estrategia Nacional Contra la Pobreza Energética lo define como “el consumidor de energía eléctrica o de usos térmicos que se encuentra en situación de pobreza energética, pudiendo ser beneficiario de las medidas de apoyo establecidas por las administraciones”

Actualmente, dichas medidas están referidas básicamente al **bono social eléctrico** o bono social térmico y afectan a grupos de consumidores que poseen una renta por debajo de unos límites, el título de familia numerosa o cuyos ingresos provienen de personas pensionistas. Situaciones que no siempre están incluidos en grupos vulnerables.

Numerosos estudios están trabajando sobre indicadores que permitan categorizar estas situaciones para facilitar la implementación de medidas. Entre las soluciones planteadas se encuentra la rehabilitación energética implantando sistemas de renovables.

En la Defensoría, año tras año, se reciben distintas quejas donde nos ponen de manifiesto estas realidades. Personas que por distintas causas viven sin poder bajar las altas temperaturas de sus viviendas durante los 4 meses de verano, pero también sin poder subirla en invierno.

Personas que residen en viviendas unifamiliares o edificios poco eficientes energéticamente, cuando no residiendo en alquileres de bajo coste. También recibimos quejas de adjudicatarios del parque público de viviendas, bien sean de titularidad municipal o de la Junta de Andalucía, sobre todo de quienes residen en barrios de viviendas públicas, de los años 70-90, o en barrios obreros de viviendas de protección oficial, ya desprotegidas y de titularidad privada y en cascos históricos donde siguen existiendo zonas de vivienda que no han sido colonizadas por la turistificación.

Nos trasladan que con mucho esfuerzo han podido comprar una vivienda para ir mejorándola pero que la escasez de recursos no les permite hacerlo. Viviendas que ante la falta de aislamientos adecuados provocan facturas del suministro elevadas a las que se hace difícil afrontarlas. Situaciones que requiere políticas públicas encaminadas a promover la rehabilitación energética con medidas adaptadas a la población destinataria.

La Brecha digital, es otro de los problemas detectados en esta Defensoría y uno de los retos principales que enfrenta la sociedad actual. En el [informe anual 2022](#), se dedicó una mención especial a esta realidad que necesita un proceso de transformación para alcanzar los beneficios de la llamada “la sociedad digital”.

Las nuevas tecnologías tienen el riesgo de dejar atrás a quienes no tienen la capacitación ni los medios suficientes para adecuarse a un mundo cambiante a gran velocidad.

Relacionadas con el derecho a la vivienda, hemos podido constatar cómo distintas quejas referidas a la convocatoria del bono joven ponían de manifiesto que se sentían perjudicados por no disponer de la capacitación necesaria ni medios informáticos para competir con otras personas de su misma edad.

En la queja 22/6541 referida a la distinta problemática que dificultaba el acceso a una subvención para sufragar el alquiler a quienes tenían menos de 35 años, se puso de manifiesto que en la Orden de 3 de octubre de 2022, reguladora de los requisitos y el procedimiento para la concesión de dichas ayudas dirigidas a personas jóvenes con escasos recursos



económicos, se determinó para su tramitación, el carácter obligatorio del uso de medios electrónicos, requisito imprescindible para optar a la misma.

A este respecto se habían recibido en la Defensoría muchos testimonios de personas que muestran su impotencia por el retraso en la publicación de la Orden, su disconformidad por la obligatoriedad de presentación de forma telemática de las solicitudes, los fallos de la aplicación que provocaron el colapso de la web, y **el impacto que la brecha digital había tenido en la esfera de derechos de la juventud andaluza, entendiéndose ésta, como una nueva forma de discriminación.**

Una problemática frente a la que se dictó Resolución sugiriendo entre otras cuestiones “que, habida cuenta el interés mostrado por la juventud destinataria de esta ayuda y de la desigualdad que supone priorizar a quienes tengan la disponibilidad de tiempo, medios y competencias digitales, se analicen otras posibles fórmulas de acceso a la petición de la ayuda”

En el informe recibido como respuesta a esta Resolución nos trasladaron que *“se considera que a pesar de que todas las personas han tenido acceso en condiciones de igualdad, siempre se precisa de refuerzo en orden a atender las posibles dificultades de las personas”*.

En el [cierre de la queja](#) pusimos de manifiesto que esta Defensoría difiere de este pronunciamiento, dado que tal y como se lo hicimos llegar en la Resolución emitida, se cuenta con multitud de testimonios de personas jóvenes andaluzas, que pese a que todas ellas intentan la siempre dura gesta de la emancipación, no todas ellas presentan las mismas destrezas digitales, ni disponen de los mismos recursos técnicos para solicitar esta ayuda con la premura que se requería; ser de las primeras 14.000 personas en solicitar el Bono Joven Andalucía.

Una muestra de ello era el testimonio de una trabajadora social en la que nos transmitía las dificultades de algunas personas para concurrir a través de la web y la falta de ayuda prevista en las Delegaciones Territoriales para esta finalidad, provocando que personas carentes, no sólo de recursos económicos para hacer frente al pago de un alquiler sino también de facilidad y rapidez en el manejo de entornos digitales, no pudieran acceder a la convocatoria, rompiendo en principio de igualdad constitucionalmente reconocido.

Por lo tanto, esta Institución difiere del contenido de la propia Orden que recoge que las *“.....personas que están capacitadas técnicamente por tener adquiridas las suficientes competencias digitales, al estar habituadas a llevar a cabo todas las actividades lectivas, de trabajo, de ocio y todas las transacciones y procesos que desarrollan de forma electrónica”*.

Y es que este Defensor no puede compartir este axioma, ya que es conocedor de una realidad de la sociedad andaluza plural, donde se incluye la existencia de una **brecha digital** que afecta de manera directa incluso a este sector de población joven. Esta situación se ha puesto de manifiesto en los distintos informes anuales de esta Defensoría y que requiere de apoyo por parte de la Administración para garantizar la igualdad de oportunidades.

La salud mental es otra cuestión que incide en el ejercicio de los derechos y libertades de las personas constituyendo un riesgo para las personas que la padecen y su entorno más inmediato.

La situación de vulnerabilidad social y de trastorno de la salud de estas personas las enfrenta a desafíos comunes tales como el estigma y la discriminación, la vivencia de abusos y violencia, acceso reducidos a servicios de salud y educación, también de empleo, etcétera.

En la salud mental es importante reconocer la vulnerabilidad individual y social de quienes residen en entornos desfavorecidos, personas que necesitan enfoques acordes con sus peculiaridades y situaciones sociales, teniendo en cuenta sus contextos culturales.

Son muchas las quejas que nos trasladan la incidencia de la enfermedad mental en la vida cotidiana de quienes además se tienen que enfrentar a muchos otros problemas. Situaciones que fueron analizadas en la jornadas organizada por esta Defensoría denominada **“Bioética y Salud Mental: desafíos comunes de la población más vulnerable”**, comentada en el capítulo 1.1. del presente informe.

Preocupa a esta Defensoría los distintos factores de riesgo que interseccionan en la población penitenciaria, muchos de ellos anteriores a su entrada en prisión. Un ejemplo de ello es el escaso nivel educativo, la precariedad laboral, los malos



tratos o las personas sin referentes familiares o sin hogar, y también la enfermedad mental, y la drogodependencia, constituyendo su confluencia en lo que llamamos la patología dual.

También las de quienes viven en barrios de las grandes ciudades, que han sido objeto de numerosos proyectos y programas vinculados con la acción y protección social y que sin embargo se enfrentan cada día a desafíos que superan su capacidad para resolverlos.

Finalmente, en los años que llevamos tratando la realidad de las personas migrantes hemos presenciado la incidencia del denominado "duelo migratorio". Personas que por diferentes causas se embarcan en un proceso migratorio y que una vez llegan a su destino tienen que enfrentarse a situaciones como, la falta de un lugar donde alojarse, un entorno social que les acoja, dificultades para encontrar trabajo, etc. Situaciones adversas a las que se les suma la pérdida de su entorno de seguridad, ansiedad por mantener a sus familias, etc.

Es necesario prestar atención a quienes pertenecen al pueblo gitano y de manera particular a los problemas de la mujer gitana que por sus características transcultural, requiere un abordaje particularizado tanto en la prevención como en el abordaje de la enfermedad mental.

2.1.4.2.3. Exclusión por pertenencia a grupo social

La **vulnerabilidad social** es la expresión de la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad para enfrentarse a las nuevas exigencias y neutralizar los efectos adversos. La pertenencia a minorías étnicas como es el pueblo gitano, al colectivo de personas migrantes influye de forma directa en los efectos de la vulnerabilidad y en las estrategias para su abordaje.

También consideramos que existen otras situaciones que clasifican a las personas en función de si han cometido algún delito que les haya supuesto un periodo de privación de libertad. Es éste un grupo "invisible", no categorizado pero que, por el conocimiento que se tiene en esta Defensoría de sus circunstancias, hemos considerado analizarlo en este apartado del informe.

2.1.4.2.3.1. Personas migrantes

La regularización administrativa de las personas migrantes que han elegido nuestra región como destino, en tanto que pieza clave para que se incorporen a la misma como titulares de plenos derechos, ha seguido siendo objeto de atención de esta Defensoría.

Si bien las competencias sobre los flujos migratorios corresponde al Estado en cumplimiento del 149.1.2º de la Constitución Española, en determinados procedimientos relacionados con el "iter migratorio" concurren competencias tanto de la Administración Autonómica como de la Local (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales).

Por lo que respecta a las Entidades Locales, son responsables de dos de las competencias con más incidencia en los procesos de integración de estas personas, como son el empadronamiento y la acreditación de la integración del arraigo para la integración social. Intervenciones de la Administración que permiten acceder a derechos laborales o a un recurso residencial adecuado a las necesidades de cada persona.

Derechos que son aún más difíciles de alcanzar en el caso de las mujeres migrantes en la que interseccionan distintos factores de discriminación que las sitúa en contextos de especial vulnerabilidad, por los que requieren una atención integral para que puedan superar los obstáculos con los que se encuentran en su proyecto migratorio. Y es que esta discriminación, que por razones de género, ya podían padecer en sus países de origen se perpetúa tanto en su tránsito, en el que muchas son víctimas de redes y mafias, como en su destino en el que ven como su condición de migrante se convierte en una barrera para acceder a cuestiones tan esenciales para una real inclusión como son empleos y viviendas de calidad.

También sigue siendo objeto de preocupación las actuaciones encaminadas a eliminar los asentamientos chabolistas de la provincia de Huelva y Almería mediante alternativas personales. Situaciones en las que se encuentran mujeres migrantes, que por su condición de género tienen más riesgo que los hombres y que por lo tanto requiere una mirada especial.