



5. Discapacidad

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

PARTE GENERAL

4

2.1.4.2.2.2. Las dilaciones en las valoración de la discapacidad frustran los derechos de las personas con discapacidad

4

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

8

Balance

8

B2.2. Dependencia

8

B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad

8

B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

8

1. Personas mayores por derecho propio

9

1.3.1. Los derechos de las personas mayores en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

9

1.4. La coordinación sociosanitaria

10

2.1.2. Educación y Universidades

11

2.1.2.1.1. Introducción

11

2.1.2.1.2.4. Instalaciones educativas

13

2.1.2.1.2.5.2. Servicio transporte escolar

13

2.1.2.1.2.6.1. Educación especial

14

2.1.2.1.2.6.2. Educación compensatoria

16

2.1.2.3. Actuaciones de oficio

16

2.1.3. Infancia y adolescencia

17

2.1.3.1. Introducción

17

2.1.3.2.5.2. Acogimiento familiar

17

2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

18

2.1.4.1. Introducción

18

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

19

2.1.4.2.3.2.3. Valoración de la discapacidad de las personas privadas de libertad. Queja de oficio [24/8887](#)

21

2.1.5. Salud y bienestar

22

2.1.5.2.2. Atención primaria

22

2.1.5.2.3. Atención especializada

23

2.1.5.2.4. Atención pediátrica

23

2.1.5.2.5. Salud Mental

24

2.1.5.3. Quejas de oficio

25



2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública	25
2.2.1.2.3.3. Transición digital	25
2.2.3. Empleo público	26
2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la administración pública	26
2.2.4. Movilidad y accesibilidad	28
2.2.4.1.3. Accesibilidad	28
2.2.4.1.3.1. Discapacidad en materia de tráfico	28
2.2.4.1.3.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	29
2.2.4.1.3.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	29
2.2.5. Políticas activas de empleo	29
2.2.5.2.1. Quejas referidas a la inclusión de colectivos desfavorecidos	29
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	30
2.2.6.2.1.2. Suministro domiciliario de agua	30
2.2.6.2.1.3. Servicios financieros	30
2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente	31
2.2.7.2.3. Residuos	31
2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía	31
2.3.1.2. Datos cuantitativos	31
2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	32
2.3.2.2. Las “razones estructurales” en las dilaciones	32
2.4. Resoluciones	33
2.4.1. Personas	33
2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores	33
2.4.1.2. Educación no universitaria y Universidades	34
2.4.1.3. Infancia y adolescencia	35
2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	36
2.4.2. Planeta y Prosperidad	36
2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo	36
2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad	37
4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución	38
4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias	38
4.2.1. Personas	38
4.2.1.2. Educación y Universidades	38
4.2.2. Planeta y prosperidad	39
4.2.2.2. Empleo Público	39
4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias	40
4.3.2. Cultura de paz	40
4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior	40



REVISTA DEL INFORME ANUAL	41
2. Eje Personas	41
Hacia una educación inclusiva: la Educación Especial, desde lo previsto a lo real	41
La salud mental dificulta la superación de los factores de inclusión	41
3. Eje Planeta y Prosperidad	43
Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último	43
4. Eje Cultura de Paz	44
La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España	44
El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos	45
Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas	47
La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables	50



Parte General

2.1.4.2.2.2. Las dilaciones en la valoración de la discapacidad frustran los derechos de las personas con discapacidad

La Ley 4/2017 de 25 de septiembre, de los Derechos y la atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, obedece a la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, ratificada en 2007 por España, y entró en vigor el 3 de mayo de 2008.

Unos derechos que no pueden ser invocados mientras tanto no se les haya reconocido el grado de discapacidad, mediante Resolución de los titulares de las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad de la Junta de Andalucía.

Como venimos poniendo de manifiesto estos últimos años, **son muy numerosas las quejas que se reciben en las que nos informan de las dilaciones para obtener una cita para la valoración/revisión del grado de discapacidad en el Centro de Valoración y Orientación de referencia, así como para emitirse las resoluciones, poniendo a las personas en una delicada situación de vulnerabilidad.** Unos meses de espera que aumentan aún más cuando estando disconformes con las resoluciones se recurre la misma.

También hemos venido dando cuenta de las actuaciones de oficio que se han tramitado relacionadas con esta situación, así como las comparecencias de esta Defensoría donde se trasladaba al Parlamento el perjuicio que estas dilaciones generan a quienes necesitan este pronunciamiento de la Administración para invocar cualquiera de los derechos antes mencionados.

Así, en la queja 21/7559 por la Dirección General de Discapacidad, perteneciente a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, nos informaban del intenso esfuerzo que 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, solicitando 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 conocimiento a través de las quejas recibidas, que **estas dilaciones incidían de forma desigual en las 8 provincias andaluzas**, se abrieron sendas quejas de oficio dirigidas a las delegaciones territoriales para conocer los problemas que impiden a los órganos directivos cumplir con lo establecido en la normativa en vigor. Concretamente, se dirigió queja de oficio 23/5513 a la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla, 23/5564 a la de Málaga, 23/5765 a la de Almería, 23/5766 a la de Córdoba, 23/5767 a la de Cádiz, 23/5768 a la de Huelva, 23/5769 a la de Granada y 23/5770 a la de Jaén.

Así, se solicitaba información, entre otras cuestiones, respecto a la dotación de personal de los últimos ejercicios presupuestarios, la ratio que correspondería a cada provincia, y si habían arbitrado algún procedimiento para priorizar los expedientes conforme a la Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre Procedimientos de Valoración y Utilización de Trámites en los Centros de Valoración y Orientación.

Igualmente, estábamos interesados en conocer datos sobre los tiempos medios desde la solicitud hasta la emisión de la resolución y su notificación y las principales dificultades encontradas en su provincia para cumplir con la normativa en vigor (6 meses desde la solicitud hasta la notificación de la resolución).



Analizaremos en este informe, algunos de los pronunciamientos de esta Defensoría con respecto a la variada problemática trasladada en las quejas recibidas así como en los informes de las Delegaciones Territoriales y la Dirección General de Discapacidad y su incidencia en las dilaciones de resoluciones emitidas.

I.- Deficiente dotación de personal y conformación de equipos en los Centros de Valoración y Orientación (CVO)

Nos trasladaban en los distintos informes que entre las principales dificultades que incidían en las **dilaciones** estaba una **ratio no adecuada a las nuevas necesidades**, un número de **equipos que no responde ni tan siquiera a las ratios establecidas**, agravándose esta situación con la deficiente conformación de los equipos, faltando personal que impedía que los mismos asumieran el volumen de valoraciones asignadas.

Una información que se avalaba con datos. A modo de ejemplo en la citada queja de oficio 23/5513 el CVO de Sevilla debería tener entre 14 y 17 equipos multiprofesionales de Calificación y Reconocimiento del grado de discapacidad, sin embargo, en ese momento, disponían de 9. Una situación similar decía tener el CVO. de Málaga en la reseñada queja 23/5764, que tenía un déficit de 5 equipos de valoración. Ambos ponían de relevancia la importancia del personal administrativo, en el caso de Sevilla con menos de la mitad de los puestos previstos, faltando también en Málaga el 50% de estos puestos.

Una situación que suele agravarse con el paso de los años, provocada por las continuas jubilaciones y traslados, especialmente del personal administrativo, que ante la presión a la que se ven sometidos, optan por otros puestos.

Considerando que la deficiente **dotación de recursos humanos es una de las causas de las dilaciones en la tramitación de los expedientes de discapacidad**, se emitió resolución dirigida a la Dirección General de Personas de Discapacidad, en la que se recomendó, entre otras cuestiones, *“que se acometan actuaciones de carácter estructural y permanente en la dotación de personal de los Centros de Valoración y Orientación existentes en las distintas provincias andaluzas, con especial atención al personal administrativo y se traslade a esta Defensoría cuándo se hará efectivo en relación a los presupuestos consignados para ello”*.

Una resolución que ha sido aceptada por la Dirección General informando que junto a la Inspección General de Servicios y la Secretaría General para la Administración Pública, elaboraron un documento con **73 medidas para implementar la reforma estructural en los centros de valoración**.

En cuanto al personal, trasladan que finalmente, han creado y dotado en el presupuesto 60 nuevas plazas, 11 puestos más de los previstos inicialmente. Si bien, no aportan información de los centros en los que se ha incrementado estas plantillas.

II.- Del derecho a conocer el estado de su expediente y la fecha aproximada en la que se va a recibir la resolución en los expedientes.

El elevado retraso a la hora de resolver los procedimientos, tanto de reconocimiento como de revisión del grado de discapacidad, han motivado el envío de numerosas quejas en esta Defensoría, en las que nos trasladan que existiendo dilaciones en la tramitación de su expediente desconocen la fecha aproximada en la que serán citados o notificada la resolución y que preguntado al centro gestor solo se les informa por la fecha que van resolviendo.

Un dato que no es útil para calcular el tiempo que han de esperar, puesto que la persona solicitante desconoce el volumen de expedientes que tiene el C.V.O y los recursos humanos y técnicos de los que se dispone.

El derecho a conocer el estado del expediente y la fecha aproximada en el que será resuelto está fundamentado en el artículo 53.1.A) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, también íntimamente relacionado con la transparencia pública de la Administración, que ha de actuar con la debida diligencia, poniéndose en el lugar del otro.

Una fecha aproximada, que aún estando sujeta a oscilaciones y fluctuaciones se les debiera de proporcionar a través de cualquiera de los canales articulados por esa Consejería, orientando a la persona interesada sobre cuándo verá satisfecha su pretensión.



Unas solicitudes que al no ser respondidas han propiciado que se interpusieran hojas de sugerencias y reclamaciones, que en muchos de los casos no han sido respondidas en los plazos establecidos, en este caso tres meses desde la fecha en la que fueron registradas.

En este sentido en la queja 24/0973, se ha dictado Resolución, recomendado a la Delegación Territorial de Málaga, que se le traslade a las personas interesadas la fecha aproximada en la que se producirá la valoración o revisión por agravamiento de su grado de discapacidad, así como que se contesten en plazo las Hojas de Sugerecias y Reclamaciones.

III.- La dilación en las valoraciones de grado de discapacidad inciden en la emisión de las tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida.

Son frecuentes las quejas recibidas referidas a las dilaciones en la emisión de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida cuando todavía no se ha producido la valoración/revisión del grado de discapacidad, de manera que no se ha podido valorar la movilidad de la persona y, por ende, no cumple con los requisitos para acceder a la misma.

Sin embargo y, debido al desconocimiento que una buena parte de solicitantes tienen en relación a los requisitos que hay que cumplir para acceder a la citada tarjeta, transcurridos los tres meses legalmente establecidos sin obtener respuesta a la solicitud de la misma y, pese a no haber obtenido todavía cita para la valoración/revisión de su discapacidad, se interponen quejas, tanto ante esta Institución como ante el Centro de Valoración y Orientación de su provincia.

Una cuestión que fue objeto de resolución a la Dirección General de Personas con Discapacidad en la citada queja de oficio dirigida a Sevilla 23/5513, en el sentido de que se informara a la ciudadanía de que, pese a que en la legislación actual se indique que su solicitud será resuelta en el plazo máximo de tres meses, ésta se resolverá de manera conjunta en el momento de la valoración/revisión de su grado de discapacidad..

Una recomendación que ha sido aceptada por la Dirección General, trasladándonos que están trabajando en la modificación de los procedimientos y del formulario de modo que se incluya en el mismo un apartado para solicitar la tarjeta de aparcamiento en el supuesto que obtenga la puntuación necesaria del baremo de movilidad, lo que permitirá que se valoren ambas circunstancias al mismo tiempo y en su caso se emita la tarjeta.

IV.- La inexistencia de un procedimiento para la detección de los expedientes que han de ser priorizados perjudica a las personas más vulnerables.

Otra de las cuestiones detectadas a través de las quejas recibidas es las dilaciones existentes en solicitudes que debieran de ser priorizadas, por lo que se estima que en algunos Centros de Valoración no se tiene previsto un procedimiento que permita detectar estos expedientes.

Igualmente y, en menor medida, esta problemática se ha dado en personas que se encontraban ante situación de especial fragilidad, por padecer un alzheimer muy avanzado o un cáncer terminal, habiendo sido sus expedientes catalogados como ordinarios.

De esta manera, entiende esta Institución que, en caso de no haber intervenido, finalmente las personas que se encontraban en estas circunstancias hubiesen sido valoradas en un plazo muy superior al previsto en estos casos.

Preocupa también a esta Defensoría las dilaciones de las solicitudes de los menores. Se establece que su solicitud debe ser resuelta en un plazo máximo de tres meses, habiéndose recibido quejas con dilaciones muy superiores.

Así, con la finalidad de evitar estas dilaciones en situaciones tan sensibles como las previstas, entendiendo la sobrecarga de trabajo a la que está sometida el personal, considera esta Institución que, para salvaguardar y proteger la especial protección que la legislación otorga a ciertos supuestos, se ha de establecer en todos los Centros, un procedimiento que dotado de los recursos humanos necesario compruebe el triaje de las solicitudes.

Una forma de proceder que se tiene previsto en algunas provincias, como es el caso de Granada, que nos informa que tienen *“una Asesora Técnica de Tratamiento a tiempo completo y otra a tiempo parcial, que se dedican a leer las solicitudes para detectar y priorizar los casos susceptibles de priorización”*.

Dado que ésta priorización es fundamental para salvaguardar los derechos de las personas incluidas en estos supuestos, se ha sugerido a la Dirección General de Personas con Discapacidad *“Que se incorpore a la solicitud de reconocimiento/*



revisión del grado de discapacidad casillas donde la ciudadanía pueda reflejar de forma clara que, bajo su criterio, se trata de un supuesto de priorización de expediente, de manera que pueda verificarse de forma rápida y eficaz esta cuestión por parte del Equipo Multiprofesional del CVO, siempre y cuando dicha priorización no esté sometida a enjuiciamiento crítico del personal técnico del Centro de Valoración y Orientación”.

A este respecto nos ha respondido la Dirección General que procederán “al análisis de la sugerencia para comprobar la viabilidad de la misma. Se está realizando la elaboración de un nuevo formulario de solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad, donde se atenderá a analizar la viabilidad de su sugerencia”.

Una detección que será más viable al trasladarnos la Dirección General haber “impulsado un plan de horas extraordinarias, que entre otras cuestiones, permitirá la gestión y priorización de las solicitudes”.

Unas medidas que serán objeto de seguimiento en 2025, dado que solo en las semanas que nos han ocupado la recopilación de datos de este informe anual, se siguen recibiendo quejas en el mismo sentido que lo expuesto.



Este tema en otras materias

Balance

B2.2. Dependencia

...

Mención especial dedicamos también a las **dilaciones en las valoración de la discapacidad** y en cómo frustran los derechos de las personas con discapacidad. Unos derechos que no pueden ser invocados mientras tanto no se les haya reconocido el grado de discapacidad, dejando a estas personas en un limbo jurídico.

B3.4. Movilidad y urbanismo sostenibles y accesibilidad

...

Por su parte, la accesibilidad es una condición previa para que las personas con discapacidad, hombres y mujeres, puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones. Nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etc. También el problemático acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no el deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de las sillas de ruedas.

B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

2ª causa: Defensa de la salud y el bienestar

El Defensor del Pueblo andaluz urge a fortalecer nuestro sistema de salud, público y universal, porque todos nos sentimos más seguros cuando lo público está fuerte y presente, **con recursos y personal suficiente** para atender las necesidades de los pacientes; y con un **atención primaria cercana**, que escuche. Como dijo Gregorio Marañón, la silla es el avance más importante de la medicina, es decir, escuchar al otro con la atención y el tiempo necesario.

Para ello urgen **tiempos de respuesta** ágiles en las consultas y en las intervenciones quirúrgicas, así como recursos suficientes para la **investigación** que nos prevengan de nuevas enfermedades y epidemias. También más profesionales en **salud mental** y la **atención integral a las personas de mayor edad**. Conocemos las reclamaciones por una pensión digna; una ley de dependencia ágil; unas listas de esperas sanitarias más cortas; medidas ante una soledad no deseada; o una atención de organismos públicos y entidades bancarias más adaptada a sus perfiles y habilidades.

Por tanto, el Defensor del Pueblo andaluz reclama la necesidad de que la Administración invierta en una **economía de cuidados**.



RECONOCIMIENTO a José Ramón Molina Morón, presidente de Agrafem, la Asociación Granadina de familiares y personas con enfermedad mental

3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables

El Defensor del Pueblo andaluz aboga por un **sistema de acogida y acompañamiento** para colectivos de especial vulnerabilidad que se constituya en un verdadero sistema de protección. Un modelo integral, no solo de emergencia, preparado para prevenir cualquier eventualidad. Un sistema bien planificado que marque un itinerario bien definido hacia la inclusión.

Para el Defensor del Pueblo andaluz este sistema debe dar acogida a un **techo digno y suministros básicos garantizados**. Porque sin techo digno, no hay vida digna, y muchas personas necesitan de unos ingresos mínimos, como el Ingreso Vital y, subsidiariamente, la Renta Mínima.

Este sistema debe dar también una atención adecuada a las personas que necesitan una **especial protección**. Es el caso de personas dependientes o con discapacidad; las personas sin hogar que viven en la calle; y las personas migrantes, entre ellos, los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados. Por último, este sistema debe integrar las políticas de empleo.

RECONOCIMIENTO a la gaditana María Luisa Campos, reconocida por su papel en distintos movimientos sociales, y al jiennense Julio Millán, presidente de Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía.

...

1. Personas mayores por derecho propio

1.3.1. Los derechos de las personas mayores en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

...

La solicitud de dependencia de este señor se había realizado en enero de 2023. Los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Cádiz nos informaron en abril de 2024 que la hija de este matrimonio, de 46 años, tenía una Gran Dependencia y acudía a un Centro de Día.

Referían que el padre, cercano a los ochenta años, había sufrido una caída por las escaleras en enero de 2023, cuando ayudaba a bajar a su hija para asistir al Centro de Día, sufriendo un hematoma craneal, hospitalización y limitaciones físicas al alta (vida sillón-cama). Activado el trámite de urgencia se reconoció al afectado una Gran Dependencia (Grado III), aprobándose su PIA en noviembre de 2023 con los recursos de Centro de Día ADACCA (daño cerebral) y complementario de la ayuda a domicilio.



Ocurrió que el alta de la ayuda a domicilio no fue posible porque las barreras arquitectónicas impedían que el afectado pudiese ser bajado y retornado por las escaleras a su casa, un tercer piso sin ascensor, rehusando esta posibilidad la empresa concesionaria en febrero de 2024, a pesar de que el interesado contaba con silla para ello, por razones de seguridad.

...

1.4. La coordinación sociosanitaria

...

La falta de diligencia en la respuesta en estos casos condiciona la posibilidad de retomar el proyecto vital, cuando incumben a personas mayores convalecientes que no desean acabar institucionalizadas, pero cuya falta de recursos para la adecuada convalecencia y recuperación, frustra la expectativa de retornar a su domicilio.

Esto es lo que sucedió en el caso de una vecina de Sevilla, septuagenaria, absolutamente autónoma para las actividades básicas de la vida diaria y dedicada a la atención de su hijo con síndrome de down y 47 años de edad, que sufrió una caída en su domicilio con fractura de hombro, de la que hubo de ser intervenida quirúrgicamente en el Hospital Virgen del Rocío.

El ingreso hospitalario comprendió el de su hijo, con quien acudió al servicio de urgencias, a fin de evitar que quedase en situación de abandono en el domicilio familiar durante la estancia hospitalaria de su madre, dado que carecen de red familiar de apoyo.

Acordada el alta hospitalaria al día siguiente de la operación, para la continuidad de la recuperación en su domicilio, la trabajadora social del Centro sanitario detectó que no era posible la convalecencia domiciliaria con un hijo a su cargo y sin alguna persona que se ocupara asimismo de auxiliar a la propia paciente.

El Personal de la Unidad de Trabajo Social del Hospital gestionó así el acceso a un recurso de estancia temporal conjunto para madre e hijo, hasta la recuperación de la primera, pero ninguna solución pudieron encontrar ni de los Servicios Sociales Comunitarios, ni de la Junta de Andalucía, en el Proyecto de Estancias intermedias y Programa de Respiro Familiar, ni en centros residenciales, dado que todos le fueron denegados por falta de uno u otro requisito de madre o de hijo.

El resultado fue la derivación de la afectada y de su hijo a plaza del concierto de prestación de asistencia sanitaria complementaria a personas usuarias del SAS en mayo de 2024, que no está destinado a cuidados intermedios, pero que refiere la Consejería de Salud y Consumo que se utiliza en casos excepcionales.

La trabajadora social ha objetado reiteradamente que la afectada estaba precisada de rehabilitación para recuperar la capacidad funcional y que, a pesar de ello, había sido derivada a un Centro sanitario en el que no tenía opciones de recuperación funcional, dado que no cuenta con servicio de rehabilitación.

Efectivamente, compartiendo este planteamiento, el Defensor del Pueblo Andaluz dirigió una resolución a la Consejería de Salud y Consumo y a la de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad (queja 24/4373), sin que concluido el año 2024 se haya dado solución a una mujer mayor que no desea abandonar su forma de vida previa, ni perder su entorno y domicilio y que aspira a retornar al mismo en las condiciones físicas precisas, para poder recuperar su vida, el cuidado de su hijo y la rutina de éste en el Centro de Día al que acude.

Como último recurso, hemos insistido solicitando al Hospital Virgen del Rocío la valoración de los beneficios que, a pesar del tiempo transcurrido, pudieran permitir a la interesada recuperar su capacidad funcional mediante tratamiento re-



habilitador. Este es el resultado que aguardamos conocer para adoptar las decisiones de conclusión oportunas que, en todo caso, son adversas en cuanto a los instrumentos actuales de la coordinación sociosanitaria, en virtud de lo expuesto.

...

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1.1. Introducción

...

Además de dicho Objetivo, queremos traer a colación otro aspecto donde el Sistema educativo adquiere un destacado protagonismo. Nos referimos a la Meta 3.4 relativa a la tasa de mortalidad por suicidio, cuyo propósito es que, en el 2030, se reduzca en un tercio el riesgo de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante su prevención y tratamiento, así como promover la salud y el bienestar mental.

Es un hecho que el suicidio representa un grave problema de salud pública y una tragedia que afecta a las familias, a las comunidades y a los países. La sociedad suele ser reacia a tratar, debatir o hablar de este fenómeno. Siempre se ha considerado un asunto tabú, de manera singular para las familias afectadas por esta tragedia. El insoportable dolor y frustración que produce en el seno familiar el fallecimiento de uno de sus miembros por esta causa ha propiciado que durante mucho tiempo el problema haya sido silenciado, sobre todo por temor a un cierto efecto mimético. Sin embargo, **son cada vez más los expertos que cuestionan la ocultación del suicidio como una forma de prevenir su creciente incidencia.**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) hace tiempo que alertó sobre el incremento de las muertes por suicidio a nivel mundial. Cada año se suicidan cerca de 700.000 personas en el mundo aunque por cada suicidio consumado hay muchas tentativas de suicidio. El 77% de los suicidios se produce en los países de ingresos bajos y medianos.

Pues bien, por mucho que nos pueda extrañar y nos resulte difícil de comprender, los adolescentes también se suicidan, no solo las personas adultas. Especialmente preocupantes son las cifras aportadas por la señalada OMS según las cuales **el suicidio, a nivel mundial, es la cuarta causa de muerte entre los jóvenes de 15 a 19 años.**

Este incremento de las muertes por suicidios de la población adulta y en especial de los jóvenes así como los intentos de autolisis, de modo singular tras la pandemia, ha puesto en el debate el alcance del fenómeno y la necesidad de intervenir. Hemos pasado del silencio al reconocimiento del problema. Pero ello no es suficiente, tenemos que ir del silencio a la acción.

En este contexto, el Consejo Europeo ya ha solicitado mayor implicación de la investigación científica, la educación en la escuela y los centros de atención médica con la finalidad de prevenir el suicidio en niños y adolescentes para convertirlo en una prioridad política. Es por ello que se ha realizado un llamamiento a las autoridades sanitarias, educativas y a la conciencia ciudadana para frenar las cifras de adolescentes y jóvenes que deciden poner fin a sus vidas.

Por su parte, el Consejo General de la Psicología insiste en la necesidad de diseñar e implementar una estrategia multidisciplinar y coordinada para la prevención del suicidio, que ofrezca una respuesta integral y que dé cuenta de la naturaleza multicausal de los comportamientos suicidas. Para tal finalidad propone determinadas acciones como: concienciar a la población sobre el suicidio, luchar contra los tabúes y estigmas de los problemas de salud mental, mejorar la detección de la depresión en la población infanto-adolescente en el ámbito educativo, desarrollar acciones coordinadas entre los profesionales sanitarios y otros sectores (educación, servicios sociales, policía), o identificar colectivos vulnerables según el nivel de riesgo para la prevención de la conducta suicida.

Acorde con el objetivo de la meta 3.4 vamos a centrar nuestro análisis en el papel de la escuela en la educación emocional del alumnado y como instrumento para prevenir el suicidio.



Hemos de partir de la base de que el bienestar emocional de niños, niñas y adolescentes representa un componente esencial de su desarrollo general y debe constituir una prioridad de las instituciones educativas. La salud emocional no supone la ausencia de problemas; antes al contrario, el bienestar emocional es la capacidad del niño o niña para enfrentarse a los desafíos de la vida con resiliencia y optimismo. Supone que el menor debe aprender a reconocer y gestionar sus emociones, a desarrollar una autoestima saludable y a construir relaciones positivas.

Ante este nuevo escenario de intervenciones de la escuela, las distintas leyes educativas han venido a reflejar un reconocimiento creciente de la importancia de la salud emocional en el desarrollo integral de los estudiantes que les permita obtener las herramientas necesarias para gestionar sus emociones y mejorar sus relaciones interpersonales.

Citamos la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que, aunque no contiene un precepto específico dedicado a las competencias emocionales, el preámbulo de la norma y varios de sus preceptos destacan la **importancia de la dimensión afectiva en la educación**.

En cambio, la vigente Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley de 2006, aborda la educación emocional en varios de sus artículos cuando reconoce que los fines del sistema educativo incluye el pleno desarrollo de la personalidad y capacidad del alumnado; cuando habla de la educación en el ejercicio de la tolerancia y la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia y de prevención de conflictos; cuando menciona la educación en la responsabilidad individual del mérito y esfuerzo personal; o cuando incluye la formación de la paz, el respeto de los derechos humanos, a los seres vivos y al medio ambiente. Para estos fines, las Administraciones educativas dispondrán los medios necesarios para que todo el alumnado alcance el máximo desarrollo personal, intelectual, social y emocional (artículo 71).

Ante este escenario que ha diseñado la ley educativa, resulta evidente que el profesorado y resto de profesionales del centro educativo deben estar atentos a las señales de angustia emocional, tales como cambios en la personalidad o el comportamiento (por ejemplo, cuando el niño o adolescente está más retraído, se le ve triste, más irritable, ansioso, cansado o apático, o comienza a actuar de forma errática, implicándose en acciones perjudiciales para sí mismo u otras personas), y también ante los patrones de sueño o los hábitos alimenticios. Cuando se visualizan dichas señales, los profesionales de la educación deben prestar apoyo al alumno o alumna antes de que la situación se agrave y pueda desembocar en un intento de autolisis, y ello sin perjuicio de que cada situación deberá ser abordada en el contexto profesional especializado que se estime pertinente.

Detectar e intervenir en los casos señalados no es tarea fácil; en absoluto. Por ello, hemos de congratularnos de que Andalucía se haya sumado a las comunidades autónomas que cuentan con **protocolos específicos para la prevención del suicidio en el ámbito educativo**. Una iniciativa que fue expresamente demandada por esta Institución en su condición de Defensoría de la Infancia y Adolescencia, y que viene a dar cumplimiento a la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, que establece que las administraciones educativas regularán los Protocolos de actuación contra el abuso y el maltrato, el acoso escolar, ciberacoso, acoso sexual, violencia de género, violencia doméstica, suicidio y autolesión (artículo 34).

El mencionado documento denominado “Guía para la prevención del riesgo de conductas suicidas y autolesiones del alumnado” pretende guiar y acompañar a los centros en la elaboración de una propuesta de prevención, protección e intervención para situaciones de riesgo o evidencia de conductas suicidas y autolesiones, contando con el apoyo del Servicio de Inspección Educativa y de otras instancias que puedan asesorar al centro. Su objetivo es poner en marcha una serie de mecanismos de atención, cuidado y protección especial del alumnado afectado.

Para ello, las tareas de planificación del centro, con especial participación del Coordinador o Coordinadora de Bienestar y Protección y la Orientación Educativa, así como la coordinación con la familia y con los servicios especializados (Salud y, en su caso, Servicios Sociales) que puedan conocer del caso, debe considerarse fundamental.

Las bondades de la iniciativa descrita obliga a los centros educativos a contar con una serie de recursos. Recursos personales y materiales para poder ejercer las encomiendas sobre prevención del suicidio de modo eficaz y eficiente. Y es que no podemos olvidar que el profesorado y equipos directivos de los colegios e institutos se enfrentan cada vez a un panorama más complejo desempeñando, junto con el trabajo tradicional de transmisión, otros roles esenciales en la formación emocional y social del alumnado.

Por otro lado, como ya hemos tenido ocasión de exponer en diferentes foros, nos preocupan los importantes desafíos a los que se están enfrentando aquellos y aquellas profesionales que tienen encomendadas las funciones de Coordinador



o Coordinadora de bienestar social. Representan un papel esencial para detectar y apoyar al alumnado en situación de vulnerabilidad, proporcionando una comunicación y coordinación fundamental entre la escuela, la familia y otras administraciones públicas (servicios sociales y salud). Su trabajo es importante, diverso y complicado: deben manejar casos de suma complejidad, coordinar recursos limitados, ofrecer apoyo a niños, niñas y adolescentes con problemas de bienestar emocional. Y en un alto porcentaje de los casos, todas estas loables actuaciones se realizan teniendo que compatibilizarlas con sus tareas escolares ordinarias.

Con fundamento en todo lo señalado, esta Defensoría no puede por menos que reclamar de las administraciones educativas todos los recursos necesarios para que los profesionales de la Escuela puedan desarrollar su labor de prevención del suicidio adecuadamente. No se trata solo de una cuestión laboral, que también, se trata sobre todo y ante todo de que se puedan llevar a cabo todas las acciones y medidas previstas por el ordenamiento jurídico para proteger al alumnado con problemas de bienestar emocional y como prevención del suicidio.

2.1.2.1.2.4. Instalaciones educativas

...

Del mismo modo hemos analizado la presencia de barreras arquitectónicas en los centros educativos cuya desaparición debe disponer de un plazo cierto y definido tras décadas de sólidos compromisos normativos para superar estas trabas inasumibles en los espacios educativos en nuestros días (queja 24/4583 del centro 'San Rafael' de Córdoba, Queja 24/2244 de la Escuela Oficial de Idiomas en Sevilla, o en la queja de oficio Queja 24/2376 sobre la sede del Conservatorio de Danza en Sevilla).

...

2.1.2.1.2.5.2. Servicio transporte escolar

...

Mención especial merecen aquellas en las que el alumnado usuario son niños y niñas escolarizados en **centros de educación especial**, requiriendo estos, en muchos casos, una adaptación en los vehículos utilizados acorde con las necesidades de estos menores (quejas 24/7455, 24/8763 y 24/8706).

Citemos un ejemplo. La interesada nos comunicaba que a pesar de que ya el curso estaba más que comenzado, su hijo, de 12 años y con una discapacidad del 68% y movilidad reducida, no contaba con transporte escolar, puesto que no se le había proporcionado ni autobús adaptado para poder desplazarse al centro, ni un monitor o monitora que lo acompañara durante el trayecto.

Según le comunicaban, ambos recursos estaban aprobados pero, sin embargo, el conductor del autobús que lo recogía se había negado a que subiera al vehículo. Nos pedía encarecidamente nuestra intervención urgente para que el menor pudiera asistir a su centro de Educación especial, puesto que ella no podía trasladarlo diariamente.

Afortunadamente, fuimos informados de que, finalizado el procedimiento de contratación, al alumno se le facilitó el transporte adaptado que necesitaba y el monitor acompañante (queja 24/8028).

Es evidente que el uso de este servicio complementario es de suma importancia para, en la mayoría de las veces, poder conciliar la vida familiar con la laboral. Ahora bien, en estos casos, en los que los usuarios son alumnos y alumnas con diversas discapacidades y limitaciones más o menos graves, se ha de extremar la diligencia en ofrecerles los recursos adecuados, puesto que en caso contrario, como el que hemos visto, disponer del recurso de transporte escolar supone poder asistir o no al centro.



2.1.2.1.2.6.1. Educación especial

Nuestro ordenamiento jurídico dispone de un sólido elenco de disposiciones que reconocen la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo y que define a la escuela inclusiva como un modelo esencial para lograr la atención integral de todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y capacidades. Ciertamente, este desarrollo logrado tras un largo y complicado proceso es un avance coherente con los principios y proclamas que fundamentan el alcance y contenido del derecho a la Educación.

Esta Institución dedica buena parte de sus actuaciones en este particular ámbito a construir ese trayecto que transcurre desde lo previsto a lo real; desde lo deseable a lo evidente. **El trabajo volcado en la atención de muchas quejas sobre Educación Especial quiere ser un honesto esfuerzo por transformar ese armazón de disposiciones y normas en la realidad cotidiana de nuestros colegios respondiendo a su alumnado como lo merece y necesita.**

El ejercicio de 2024 ha sumado nuevos supuestos **reclamando la presencia de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS), o mejorando sus horarios y jornadas para lograr la atención que requiere el alumnado** (quejas 24/0916, queja 24/2626, queja 24/3888, queja 24/7136, 24/7137, 24/7450, 24/7658, 24/8034, 24/8327, 24/9175, entre otras muchas). Nuestra posición acostumbra a reivindicar un compromiso decidido por reforzar estas prestaciones profesionales que son llave para la normalización del alumnado en su centro educativo e integrándose en sus actividades complementarias. Sin duda esta categoría profesional adquiere un papel relevante en el sostenimiento de toda la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE) en su discurrir por las actividades de los centros, de tal forma que la ausencia de esta ayuda condiciona -o cercena directamente- la simple presencia de un alumno en su colegio.

De ahí que las quejas relacionadas con estas demandas son reiterativas y normalmente argumentadas por las familias promotoras. Del mismo modo, apuntamos que las respuestas de las autoridades suelen procurar medidas conciliadoras tras arduas gestiones e impulsos (queja 24/3044 o queja 24/7410).

En cambio, sí **nos encontramos con mayores restricciones para disponer de los servicios de Audición y Lenguaje (AL) y de Pedagogía Terapéutica (PT)**. Se trata de especialidades que se encuentran categorizadas de «difícil generación» lo que otorga un aparente argumento desde las autoridades para prorrogar o postergar su concesión. Sin embargo, asistimos a otro frecuente motivo de queja dada la riquísima aportación que ofrecen dichas especialidades a estos niños y niñas, teniendo en cuenta además la significación que alcanzan los técnicos AL y PT ante perfiles como los Trastornos de Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH) y las tipologías autistas (TEA).

Precisamente con una especial atención al alumnado con necesidades auditivas, concluimos este año una actuación que nos permitió analizar el amplio referente normativo de apoyo para este alumnado, lo que generó una resolución que supuso un claro impulso a las medidas de refuerzo de este personal y de sus equipos de apoyo en los que comparecen también las especialidades de lenguaje de signos (Queja 23/7453).

Y, de manera destacada, aludimos también a una actuación de oficio desplegada para conocer **el alcance y aportación de los convenios de colaboración suscritos desde 2018 entre las autoridades educativas y las entidades ciudadanas de apoyo al autismo**. La investigación ratifica el interesante ámbito de colaboración con este sector asociativo que permite acompañar medidas de apoyo y refuerzo.

Hemos podido esbozar algunos resultados de muchos años de aplicación de estos convenios que aún aguardan un balance profundo y crítico sobre los logros de este modelo colaborativo que aporta un valor de compromiso y presencia de la sociedad civil junto a los responsables públicos; pero también necesita una honesta revisión de algunos efectos que pueden llevar a distorsionar el papel accesorio y colaborador de estas entidades voluntarias que no puede confundirse con la irrenunciable responsabilidad del sistema educativo de ofrecer toda la atención que el alumnado de autismo requiere.

Más allá de este aporte complementario de las asociaciones, reiteramos nuestra posición de reivindicar el aula específica TEA como referencia organizativa preferente e idónea de respuesta educativa especializada para este alumnado autista y que tiene que ser el objetivo primario que debe asumir la autoridad educativa para ofrecer de manera efectiva la garantía de atención que este colectivo necesita.

En este reto, tenemos que promover la progresiva implantación de las aulas específicas de alumnado TEA en los centros educativos y sus recursos profesionales, contando con personal técnico especializado, en particular de Pedagogía Terapéutica y de Audición y Lenguaje. Este proceso debe dar respuesta a las demandas de atención del alumnado



que presenta estos perfiles TEA procurando avanzar en los ratios o indicadores de cobertura y extendiendo la efectiva disposición de estas aulas acorde con la presencia creciente y generalizada de estos niños y niñas que aguardan una educación efectivamente inclusiva e integradora.(Queja 24/2377)

En la misma estrategia, destacamos otra actuación por expresa iniciativa de la Defensoría centrada en el **alumnado que presenta graves dificultades por motivos de salud y debe compaginar su presencia escolar con los necesarios apoyos desde los dispositivos sanitarios**. Baste citar el ejemplo de la queja 24/8182 en la que se había acordado la escolarización conjunta de unas gemelas ya que una, con una grave enfermedad, no tenía asistencia en el centro de referencia. Ello señala que la presencia de estos apoyos no está tan irradiada como la realidad exige y que la disponibilidad de estos profesionales sigue siendo un factor singular y, en ocasiones, demasiado especial.

Precisamente, nuestra actuación se dirigió a conocer la aplicación de un protocolo especial suscrito entre las Consejerías de Educación y de Salud a fin de abordar esta delicada situación para muchas familias, profesionales implicados y alumnado con enfermedades graves.

La cuestión viene de lejos, puesto que a lo largo de 2022, y sobre todo 2023, las quejas que exponían estas cuestiones eran respondidas remitiéndonos a un “protocolo” que se venía discutiendo entre los departamentos afectados. Ello propició que la Defensoría requiriese mayores detalles de este recurrente proyecto de protocolo, en especial cuando en septiembre de 2024 tal protocolo fue institucionalmente presentado.

Aún restaban meses para que pudiéramos acceder al texto del citado documento y sobre todo, lo más importante, conocer los resultados concretos del documento denominado “Protocolo conjunto de colaboración que establece condiciones generales y básicas necesarias para ofrecer una escolarización segura al alumnado enfermo en situación de cronicidad o en situación de cuidados paliativos”, que debía clarificar el papel y los procesos de intervención de todos los servicios sanitarios y educativos para atender al alumnado con enfermedades terminales y crónicas graves.

Por ahora, estamos a la espera de poder acceder a toda la información que explique la puesta a disposición de prestaciones de naturaleza sanitaria y educativa en el marco de la atención que se facilita al alumnado con necesidades especiales.

Somos conscientes de que estamos ante una compleja realidad, en la que se produce gran variedad de casos singularizados y con perfiles muy diversos, en los que existe un denominador común consistente en necesidades de prestaciones y cuidados de tipo sanitario para este tipo de alumnos.

Confiamos que esta investigación pueda concluir brevemente y estar en condiciones de proceder a una evaluación de sus resultados. Mientras, continuaremos atendiendo los casos concretos que continúan llegando y que tramitamos de manera particularizada (queja de oficio 24/6359, Queja 24/6571).

En un contexto más generalizado, en relación a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales (NEE), hemos venido recibiendo quejas de las familias de estos **chicos y chicas que no podían formalizar su inscripción en actividades estivales de refuerzo organizadas en sus centros educativos**.

Las respuestas -coincidentes desde varias Delegaciones Territoriales de Desarrollo Educativo y Formación Profesional- argumentaban que las normas reguladoras del programa excluían al alumnado escolarizado en la modalidad C (aula específica) por lo que estos niños y niñas no podían integrarse en las actividades estivales de refuerzo.

Las expresiones de sorpresa y malestar que hemos recogido en estas quejas individualizadas, parecen ratificarse tras este criterio participativo que es el que podemos someter a consideración. Y es que el diseño formal que se realiza del Programa se expresa en la práctica en un espacio más de vida escolar en periodo de vacaciones que se describe sobre dos pilares: uno aludiendo a ofrecer un refuerzo educativo en las áreas o materias de carácter instrumental o apoyo para la organización del trabajo, mejora de los hábitos y técnicas de estudio; y otro, señalando perfiles del alumnado asociado a bajos niveles de autoestima y de habilidades en la gestión de la información y el conocimiento y que, por ello, requiere de un refuerzo adicional. Entre ambos apoyos parece un tanto apresurado desligar sin más al alumnado escolarizado en la órbita de las necesidades especiales.

Nuestra posición la expresamos con motivo de una actuación de oficio incoada para abordar globalmente la situación. La queja concluyó posicionándonos en una **resolución** para ampliar el perfil del alumno o alumna participante en estos programas de refuerzo estival.



No cabe duda de que se producen singularidades a la hora de atribuirles objetivos curriculares o adquisición de técnicas de estudio; pero podríamos definir otros objetivos igualmente asumibles en los contenidos previstos de estos programas adaptados -aquí está la clave- a este perfil de alumnado. Es decir, persistir en los principios de inclusión y de normal participación del alumnado en su conjunto cuando en su propio centro se organizan actividades estivales a las que concurre una buena parte del colectivo de chicos y chicas para aprovechar actividades de extensión y especialización educativa en las que no se comprende la exclusión de otros compañeros del centro que acuden a sus aulas, aunque especiales.

Esperamos poder evaluar la respuesta de la Consejería ante nuestra resolución en próximos informes (Queja 24/6572).

2.1.2.1.2.6.2. Educación compensatoria

...

El segundo de los asuntos en materia de educación compensatoria se refiere a **las ayudas al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo cuando padece TDAH**. La cuestión que se suscita es que muchos de los solicitantes nos muestran su discrepancia con que se les haya denegado esa ayuda a pesar de que su hijo o hija cuente con ese diagnóstico.

La controversia tiene su origen en la errónea interpretación que en muchos casos se realiza de la Sentencia del Tribunal Supremo de 8 de febrero de 2023 -a la que nos remitimos-, en la que al contrario de lo que, como decimos, algunos interpretan, en ningún momento señala que el alumnado con TDAH pueda obtener las ayudas sin cumplir el resto de los requisitos que establece la convocatoria y, por tanto, sin que requieran determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de “discapacidad, de trastornos graves de conducta o de trastornos graves de la comunicación y del lenguaje”. Tampoco dicha sentencia declaró nulo el artículo de la convocatoria que, en el caso de la discapacidad, exige un certificado de al menos el 33%, como forma de acreditar la necesidad educativa específica.

Por lo tanto, y aunque de manera muy resumida, se ha de concluir que el alumnado diagnosticado de dicho padecimiento no es beneficiario de la ayuda, sino que para poder percibirla debe además estar encuadrado dentro de alguno de los supuestos contemplados en la convocatoria. Es decir, que o bien es un alumno o alumna con un porcentaje de discapacidad mayor del 33% -lo que debe acreditar mediante el certificado correspondiente-, o bien padecer trastornos graves de conducta o trastorno grave de la comunicación y el lenguaje -acreditándose ambas situaciones mediante certificado favorable del equipo de orientación (queja 24/0774, entre otras).

2.1.2.3. Actuaciones de oficio

...

► **Queja 24/2377**, ante la Secretaría General Técnica de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa al convenio para la atención al alumnado de espectro autista en el sistema educativo (“maestros sombra”) en Andalucía.

...

► **Queja 24/6572**, ante la Secretaría General Técnica de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa a la inclusión del alumnado con necesidades especiales en los programas de refuerzo estival de Andalucía.



- **Queja 24/7526**, ante Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, relativa a la adecuación de los recursos de monitor o Personal Técnico de Integración Social (PTIS) en un centro educativo en Quesada, Jaén.

...

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

...

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

...

2.1.3.2.5.2. Acogimiento familiar

...

Respecto a **la prestación económica para los acogimientos familiares**, traemos a colación las intervenciones realizadas a instancias de una persona que tiene en acogimiento familiar permanente especializado (discapacidad) a dos personas menores de edad y que solo percibe la prestación económica derivada de dicho carácter especializado por uno de ellos. Argumenta que este hecho conlleva un trato discriminatorio para uno de los menores y por ello solicita que se produzca un cambio en la normativa que regula la prestación económica que ayuda a compensar los gastos inherentes al acogimiento familiar.

Tras plantear el caso ante la Dirección General de Infancia, Adolescencia y Juventud recibimos un informe que señala que la regulación actual de dicha prestación económica se encuentra en la Orden de 11 de febrero de 2004, modificada por la Orden 26 de julio de 2017, que contempla dos modalidades de prestación, una básica y otra específica para acogimientos familiares de urgencia y especializado. Según el artículo 9 de la citada Orden la prestación específica tiene por objeto remunerar la especial disponibilidad y cualificación de las personas acogedoras, que percibirán, además de la prestación básica general que corresponda según el número de menores acogidos (actualmente fijada en 387,80 euros por menor acogido), una prestación de 576 euros mensuales (actualmente 689,43 euros) por cada modalidad de acogimiento. Estas prestaciones económicas son compatibles entre sí, pudiendo coincidir varias en una misma familia acogedora de manera simultánea y/o consecutiva.

A lo expuesto añade la Dirección General que en los últimos años la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad está avanzando en las políticas de infancia hacia el acogimiento familiar, siendo así que está elaborando una nueva Orden que vendrá a cumplir las previsiones del artículo 107 de la Ley 4/2021, de 27 de julio, de Infancia y Adolescencia, habiéndose iniciado los trámites para realizar la consulta pública previa.

Tras valorar las circunstancias que concurrían en este supuesto, nos postulamos en favor de la argumentación expuesta por la persona titular de la queja, que considera improcedente, por resultar discriminatorio, que se otorgue de un trato igualitario a una familia que tenga acogidos, en la modalidad de acogimiento urgente o especializado a dos o más menores, respecto de otra familia que tuviese acogido sólo a uno.



Es evidente que los gastos inherentes al cuidado y crianza se ven incrementados cuanto mayor es el número de menores acogidos. Sin embargo, con la regulación actual sólo se ve incrementada la prestación básica en función del número de menores acogidos, pero no así la prestación especial, en la cual no influye dicho sumando.

Así las cosas, y toda vez que en el informe del mencionado centro directivo no se señala expresamente el sentido de la modificación normativa en la que se estaba trabajando, esta Defensoría emitió una Sugerencia resaltando la conveniencia de que el proyecto de reglamento que se encuentra en trámite solviente el trato discriminatorio al que alude la persona titular de la queja, haciendo posible que la prestación económica vinculada al acogimiento familiar contemple en todos los casos (prestación básica, especializada o de urgencia) un incremento de la cantidad a percibir en función del número de menores acogidos.

Esta resolución ha sido aceptada (Queja 24/0474)

2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.1. Introducción

En el Informe Anual 2023 que esta Defensoría elevó al Parlamento de Andalucía, se hacía referencia a los conceptos de personas vulneradas y vulnerables, en función del estado de desamparo e indefensión en el que se encuentran en un momento determinado. Así, en muchos de los informes que analizan la pobreza en España y en Andalucía se constata cómo **se cronifica la situación de quienes se encuentran ya excluidas, elevándose también el número de personas en riesgo de exclusión**. En ocasiones provocado por la ineficacia de las políticas públicas destinadas a paliar las circunstancias que causan estos desequilibrios.

A final de 2024 se presentaba el XIV Informe denominado “El Estado de la Pobreza. Seguimiento de los Indicadores de la Agenda 2030. 2015-2023”. Un informe elaborado por la Red Andaluza de Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN-A), una organización comprometida con la erradicación de la pobreza y la exclusión social, que apuesta por el cambio de las políticas públicas.

Aportan datos que, según exponen, se han construido a partir de la Encuesta de Condiciones de Vida publicada a finales de febrero de 2024 y que recogen tanto la tasa Arope como sus diferentes componentes.

Es obligado un leve repaso de algunos de los indicadores recogidos en el mencionado informe, que inicia su análisis exponiendo que *“Como en años anteriores, Andalucía registra unas tasas elevadas de riesgo de pobreza y/o exclusión social, siempre superiores a las medias a nivel nacional, lo que la lleva a ocupar el puesto más elevado de todas las comunidades autónomas en cuatro de los cinco principales indicadores de pobreza y exclusión: Arope, tasa de riesgo de pobreza, pobreza severa y carencia material y social severa”*.

Así, en 2023 el 37,5% de la población de Andalucía está en riesgo de pobreza y/o exclusión social, afectando a unos 3,2 millones de personas. Y es que a pesar de que este porcentaje se ha reducido desde 2015, se refleja en el informe cómo **no ha sido “suficiente para cumplir con la contribución que debe realizar Andalucía para conseguir los objetivos marcados por la Agenda 2030, que consistían en reducir a la mitad la tasa AROPE”**, debiendo haber salido del riesgo de pobreza y/o exclusión social 540.000 personas.

Los datos también reflejan que **la mayor tasa AROPE sigue estando vinculada a las mujeres**. La denominada **“pobreza en femenino”**, está alimentada por indicadores como un mayor nivel de paro en este sector de población, la brecha salarial, la inactividad y la interrupción forzosa de carreras académicas o profesionales o la mayor dedicación al trabajo no remunerado en el hogar, que provoca menor tiempo invertido en otra serie de aspectos que pudieran mejorar su formación y, por tanto, su situación laboral.

El acceso a la vivienda y a los suministros básicos es otro de los factores que inciden en las tasas de pobreza.



Así **los lanzamientos**, aunque sostenidos por las políticas estatales que protegen a las familias más vulnerables, siguen teniendo una incidencia muy significativa en aquellas personas que se ven amenazadas de manera permanente por la pérdida del hogar familiar, sin posibilidad de alquilar otra vivienda por la carencia de recursos económicos.

Situaciones que inciden en la **saturación de los Servicios Sociales Comunitarios de cada municipio**, que ante la deficiente conformación de estos equipos y los escasos recursos de los que disponen para paliar estas situaciones, muchos se encuentran superados por las necesidades que demanda la población.

Tras los indicadores antes expuestos se encuentran personas que pertenecen a grupos vulnerables como pueden ser la población migrante, buena parte de quienes integran el pueblo gitano, o personas privadas de libertad que proceden de familias pobres o en riesgo de estarlo.

Realidades que son aún más graves cuando nos referimos a quienes residen en los núcleos chabolistas de población migrante, que como venimos poniendo de manifiesto en anteriores informes anuales, ven pasar los años sin que se les ofrezcan soluciones adecuadas a sus necesidades, o a quienes no tienen un hogar donde residir, encontrándose en situación de calle, especialmente en las ciudades de mayor población.

Pero también es importante reseñar que en este año 2024, siguen siendo **significativas las situaciones en las que grupos de personas ven tambalearse sus economías ante las dilaciones** en resolver las ayudas al alquiler o pierden expectativas de derechos cuando su reconocimiento de la discapacidad no se realiza en el plazo estipulado.

Situaciones que ponen de manifiesto las dificultades para la consecución de los objetivos y propósitos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, cuya principal meta está en acabar en los 5 años siguientes con la pobreza a través de un desarrollo sostenible.

Es por ello, que se impone que quienes tienen responsabilidad pública en las políticas que inciden en la consecución de estos objetivos trabajen conforme a los principios rectores de una buena administración, poniendo a las personas en el centro de su atención, ponderando todos los elementos necesarios para favorecer su inclusión en la sociedad y resolviendo sin dilaciones las pretensiones de la ciudadanía, especialmente aquellos expedientes relacionados con recursos públicos que favorecen la inclusión.

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

...

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado "Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados". Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.

Este informe pretende "*visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones*". Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.

Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.



Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a *“niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público”*.

Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarrear graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.

Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírselo, dado que con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro donde la vida diaria sea más fácil.

Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.

Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.

Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la “Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas” (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *“sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”*.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.

Tras años de trabajo, la ERASCIS PLUS, es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.



Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, (Decreto 91/2020, de 30 de junio), la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social” (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, *“que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar”*.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.

2.1.4.2.3.2.3. Valoración de la discapacidad de las personas privadas de libertad. Queja de oficio 24/8887

Como ya hemos puesto de manifiesto en este informe anual, las dilaciones en los reconocimientos de discapacidad impiden el disfrute de aquellos derechos reconocidos en la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.

Hemos de tener en cuenta que las personas privadas de libertad arrastran durante su estancia en prisión, distintos factores que condicionan la preparación para su reinserción en la sociedad, una vez cumplidas sus condenas. Por ello, merece una especial mirada atender las **situaciones de discapacidad** ya sea sensorial, física, psíquica o intelectual en los contextos penitenciarios y es que, según los datos facilitados por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y recogidos por el Observatorio Estatal de la Discapacidad, en 2018 se encontraban cumpliendo pena privativa de libertad 4.997 personas con discapacidad.

Así, en el diseño de los programas de intervención con personas privadas de libertad que pudieran presentar algún tipo de discapacidad, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias recoge en los Documentos Penitenciarios 5 tres grandes fases: detección, evaluación e intervención.

Un abordaje, en el que es fundamental el papel de los/as trabajadores/as sociales, que habrán de recoger en la hoja de ingreso, si se percibe prestación económica por discapacidad, así como todas aquellas cuestiones que pudieran ser de relevancia para la atención y diseño del programa de intervención de la persona que ingresa en prisión.

En otras ocasiones, cuando las situaciones de discapacidad pueden no haberse detectado en el momento de ingreso, y que en el desarrollo del programa de intervención se evidencie que el interno o interna precisa de intervención para el abordaje de su discapacidad, intervienen igualmente todas las profesionales, pudiendo éstas ser jurídicas, terapéuticas o de carácter asistencial.

Hemos de tener en cuenta la importancia del reconocimiento de discapacidad, dado que éste puede dar acceso a una Pensión No Contributiva (PNC), siempre que se alcance el grado previsto en la normativa. En tanto que la tramitación tanto de las valoraciones de grado como de la solicitud de la PNC son competencia de la Administración Autonómica deben establecerse cauces de colaboración entre los establecimientos penitenciarios y las Delegaciones Territoriales de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad competentes en esta materia.

Son situaciones que ponen de manifiesto **la importancia de la coordinación con la Administración Autonómica, pieza clave para evitar que la tramitación de estos expedientes no se dilate por cuestiones ajenas a las personas afectadas, como son los mencionados traslados acordados por Instituciones Penitenciarias**.



Y dado que los informes médicos son relevantes para los equipos de valoración de cada provincia, la figura del/la trabajador/a social de las prisiones adquiere una especial relevancia, dado que al coexistir dos historias clínicas, la del SAS y la de Instituciones Penitenciarias, se tendrá que remover los obstáculos y solicitar la autorización de la personas interna, para aportar a los centros de valoración la documentación médica que acredite la situación de discapacidad o el agravamiento, informes que se encuentran alojados en ambos sistemas de salud y a los que la persona interna no tiene acceso.

Tras analizar estas cuestiones en la queja de oficio 24/8887 se ha solicitado información a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad para tener un mayor conocimiento sobre la coordinación de los Centros Penitenciarios y los Centros de Valoración y Orientación (CVO) de la Discapacidad que permita abordar esta gestión evitando que la tramitación de estos expedientes no se dilate por cuestiones ajenas a las personas afectadas.

Estudiada la información remitida constatamos que la valoración de la discapacidad de las personas privadas de libertad se acoge a 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 de grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos entre las que se encuentra la de personas institucionalizadas que desaconsejen su traslado y que es de aplicación a la población reclusa.

Habiéndose informado a los Centros de Valoración y Orientación para que a las personas privadas de libertad se las valore de forma no presencial, nos trasladan que se ha constituido un grupo de trabajo multiprofesional con presencia de técnicos de varios centros de valoración, representantes de las tres disciplinas que intervienen actualmente en las valoraciones, ésto es, medicina, psicología y trabajo social.

Este equipo, según nos informan, se reúne con una periodicidad semanal para homogeneizar criterios que faciliten esta modalidad de valoración. Asimismo desde la Consejería nos trasladan que se ha dotado a todos los CVO de los equipos necesarios para realizar valoraciones telemáticas cuando la información obrante en los expedientes de los interesados no fuera suficiente.

Esta medida entendemos que agilizará los expedientes de reconocimiento y revisión de grado de discapacidad de las personas privadas de libertad en tanto que se evita el desplazamiento de los técnicos de los CVO a los centros penitenciarios.

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.2. Atención primaria

...

Dentro de la cartera de servicios, hemos tenido la oportunidad de examinar las **demoras en los procedimientos odontológicos cuando es necesaria la sedación o anestesia de personas con discapacidad** para permitir la intervención de los/as especialistas en odontología. Se trata de procedimientos que no cuentan con plazo de garantía y que, al requerir la participación de especialistas en anestesiología del hospital y equipos de dentistas de atención primaria y depender de la disponibilidad de quirófanos, tienen una **lista de espera de alrededor de un año**.

Son afecciones que, sin revestir gravedad en la inmensa mayoría de los casos, impactan directamente en la calidad de vida de los pacientes, pues suelen ser dolorosas, y además el transcurso del tiempo puede determinar, por ejemplo, que una simple caries ya no sea susceptible de obturación sino que requiera una endodoncia, no incluida en la cartera de servicios odontológica, por lo que acabe finalizando en la extracción de una pieza dental que podría haberse salvado, como hemos visto en alguna queja tramitada en esta Institución, afectando directamente a la salud bucodental.

Ante la generalizada situación de demora para estos procedimientos, conocida a través de dos quejas de diferentes provincias, solicitamos informe a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud sobre si se podrían plantear alternativas que facilitaran su realización con mayor agilidad. En su respuesta, informó que dentro de las actuaciones contempladas en el **Proyecto de Ampliación de Cartera de Servicios de Salud Bucodental en Andalucía**,



planificada para el 2025 y con plazo de ejecución en diciembre del 2026, se está trabajando actualmente para **reforzar las instalaciones, equipamiento, circuitos y profesionales existentes de odontología hospitalaria**.

2.1.5.2.3. Atención especializada

...

En la inmensidad de actuaciones sanitarias que se realizan a diario en nuestra comunidad, es comprensible que se produzcan ciertos errores involuntarios, que en principio podrían no tener mayor trascendencia que una molestia para las personas afectadas, pero que cuando afectan a personas especialmente vulnerables, por ejemplo por su discapacidad, adquieren una especial relevancia. Este fue el caso que nos presentaba una mujer que manifestaba que no había recibido respuesta a su reclamación por los errores que dieron lugar a que se debiera realizar una **extracción de sangre en tres ocasiones en menos de un mes a su hijo, con una discapacidad del 84%**, por un equipo sanitario que se desplazó al centro residencial para personas con trastornos del espectro autista en el que reside en la provincia de Cádiz.

Dado que tras solicitar varios informes la administración seguía sin concretar la causa del problema, formulamos una **Sugerencia para que se revisase el circuito del proceso de análisis**, en el que intervienen diferentes profesionales sanitarios, a fin de evitar en lo posible que deban repetirse extracciones, con las consiguientes molestias para las personas usuarias, en especial cuando se trata de colectivos vulnerables. **El Distrito Sanitario Bahía de Cádiz-La Janda aceptó nuestra Resolución**, informando que se había procedido a investigar los incidentes, a revisar el protocolo de extracción de muestras desde un enfoque sistémico, entendiendo que hay varios factores involucrados, y consecuentemente a desarrollar las estrategias necesarias (queja 23/5631).

...

2.1.5.2.4. Atención pediátrica

...

En otro ámbito de la atención pediátrica, este año 2024 hemos recibido varias **quejas procedentes de la provincia de Almería en relación con las demoras**, en algunos casos superiores al año, **para que niños y niñas menores de seis años recibieran atención temprana** en el correspondiente Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT).

La Delegación Territorial de Salud y Consumo en Almería nos trasladó que, a pesar de que la Ley 1/2023, de 16 de febrero, por la que se regula la Atención Temprana en la comunidad autónoma de Andalucía, ha supuesto un gran avance que dota de mayor seguridad y respaldo a este servicio, actualmente existe una alta demanda y una demora en la atención, cuyas causas atribuía al aumento en la tasa de diagnósticos debido a los avances en la detección precoz, al crecimiento demográfico en la provincia de Almería, a la disponibilidad limitada de profesionales especializados y a la propia la complejidad del proceso de evaluación y diagnóstico para determinar las necesidades específicas de cada menor.

Se nos explicaba que se están poniendo en marcha paulatinamente una serie de **estrategias a fin de aumentar el número de plazas disponibles para la provincia de Almería y por tanto reducir las listas de espera**. Así, está prevista una ampliación del número de sesiones en la próxima licitación de la gestión del servicio público de Atención Temprana, lo que supondría una ampliación de la infraestructura y contratar más profesionales para reducir la disparidad entre la demanda y la capacidad. Asimismo se pretende mejorar la coordinación interinstitucional, mediante grupos de trabajo para llevar a cabo una actuación coordinada y uniforme en todas las provincias.

Sin embargo, en diciembre de 2024 el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales anuló los pliegos que rigen la contratación bajo el régimen de concierto social de la prestación del servicio de atención temprana, lo que supone un retraso en tanto se modifican los pliegos anulados y se hace una nueva convocatoria. En consecuencia, la Delegación



Territorial nos comunicó que, en tanto que se sustancia la misma, se está trabajando dentro de la normativa de aplicación con el fin de optimizar las plazas disponibles, a fin de reducir las elevadas listas de espera.

...

2.1.5.2.5. Salud Mental

La atención a las personas que padecen problemas de salud mental y los recursos disponibles para ello es un asunto que preocupa de forma especial a esta Institución, y que se demanda de forma prioritaria tanto por las personas directamente afectadas como su entorno mas próximo.

En años anteriores hemos puesto de manifiesto la **infradotación de recursos para la atención de las personas con trastornos de salud mental**, así como la mejorable coordinación entre los recursos sanitarios y sociales. Este 2024 hemos conocido la insuficiencia de personal en la Unidad de Salud Mental Comunitaria de Huelva “Plaza Houston”, en la Unidad de Gestión Clínica de Salud Mental del Área de Gestión Sanitaria de Osuna (queja 24/1484) y en el Área de Gestión Sanitaria Norte de Córdoba y en la Unidad de Salud Mental Comunitaria de Peñarroya-Pueblonuevo (queja 23/4415).

Así las cosas, hemos formulado tres resoluciones a la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud, a fin de que se **adopten las medidas que permitan la cobertura de las plazas estructurales de psiquiatras** en las correspondientes unidades de gestión clínica de salud mental, a fin de **garantizar una asistencia de calidad y la continuidad de los cuidados clínicos por profesionales referentes**, especialmente a las personas afectadas por los trastornos más graves.

Las tres resoluciones han sido aceptadas, observando mejoras en la adecuación de las plantillas y en la propia atención asistencial, si bien cabe destacar que el problema de fondo sigue pendiente de resolver y que la situación de congestión e insuficiencia de recursos se observa en otros puntos de nuestra comunidad, como en las Unidades de Salud Mental Comunitaria de Lepe y La Palma del Condado, dependientes del Hospital Infanta Elena (queja 24/2763).

Iniciado el año 2025 no se ha aprobado el Plan Estratégico de Salud Mental y Adicciones de Andalucía (PESMA-A) 2024-2028 y, por ende, no se ha implantado la prevista ordenación y reorganización de salud mental.

De este modo, persiste sin respuesta singular el **abordaje de las personas con patología dual**, no existiendo en Andalucía dispositivos especializados en la asistencia sanitaria a las mismas.

Así se puso de relieve en el caso de una mujer joven a la que el consumo de tóxicos y la enfermedad mental había llevado a permanecer durante períodos en situación de calle y a mantener condiciones de vida insalubre y marginal que suponen un grave riesgo para su salud, llegando a sufrir agresiones físicas y sexuales. La desfavorable evolución de la misma, a pesar de haber sido atendida por todos los recursos asistenciales tanto de salud mental como de adicciones, se trasladó a esta Institución, concluyendo en el informe favorable para la derivación a recursos específicos de patología dual de otra comunidad autónoma, ante la complejidad de su manejo y la refractariedad a todos los programas terapéuticos implementados a la paciente.

En este campo, debemos recordar el Acuerdo de 6 de junio de 2023, del Consejo de Gobierno, tomó conocimiento del Protocolo Andaluz de Coordinación para la Atención a Mujeres con Problemas de Adicciones Víctimas de Violencia de Género.



2.1.5.3. Quejas de oficio

- ...
- ▶ **Queja 24/0425**, investigamos la situación de una vecina afectada con un trastorno de salud mental y la posible necesidad de cambio de enfoque del tratamiento que se le está aplicando.
- ...

2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.2.3.3. Transición digital

...

Otro aspecto que viene suscitando la preocupación de esta Institución en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, es la referida a su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas.

Esta situación se está produciendo como consecuencia de la decisión de la Administración de la Junta de Andalucía de optar, para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo la selección de las mismas por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable. En primer lugar, porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia.

La razón aducida es que los posibles beneficiarios cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionados, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre los mismos. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.

Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos de concurrencia no competitiva es que los mismos resultan más fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la Administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que, además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por vía telemática y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma más ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.



Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado Bono alquiler joven; las ayudas para acceder al denominado bono carestía; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, en definitiva, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.

Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la Administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad.**

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes.**

Nos parece acertado que se prime la presentación telemática de las solicitudes, pero para garantizar los derechos de quienes tienen más dificultades para utilizar estas tecnologías, creemos necesario que se permita que dichas solicitudes se presenten durante un periodo de tiempo razonablemente amplio, ofreciendo durante todo ese tiempo **canales de ayuda para la presentación de las solicitudes**, tanto digitales, como telefónicos y presenciales.

Una vez concluido este periodo, y el correspondiente a las subsanaciones que resulten necesarias, debería procederse a la selección de las solicitudes utilizando para ello un **sistema que garantice la aleatoriedad y por tanto, la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que se hayan presentado a la convocatoria.**

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en la ciudadanía.** Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. **La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos.**

2.2.3. Empleo público

2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la administración pública

...

Además de la problemática expuesta en relación con la actualización de los datos de la BUC, hemos recibido denuncia (queja 23/7033) relativa a la posible **discriminación de personas con discapacidad en la referida Bolsa Única**, al haber establecido la administración un criterio erróneo, respecto al que, la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, nos indicaba que, la Resolución de 10 de diciembre de 2019, de dicha Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, relativa a la convocatoria de constitución y actualización permanente de la Bolsa (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía núm. 240, de 16 de diciembre), en el apartado 1 de su base tercera, establece que «Quienes deseen participar harán constar el turno por el que concurren, general o de reserva a personas con discapacidad general, mental o intelectual. Únicamente se podrá optar a un turno por categoría, siendo que si este no se expresa se entenderá que es



el libre; si se consignase más de un turno, siendo uno de ellos el libre, se entenderá que se opta por este; si se consignan varios turnos de discapacidad se entenderá el general.»

Al respecto, informa la administración que el sistema se configuró inicialmente sin considerar la posibilidad de que una persona con discapacidad ocupase un lugar en una determinada bolsa no por el turno de discapacidad, sino por disponer de una puntuación suficiente con independencia de su condición, aplicando la interpretación literal de la mencionada base tercera. Y añade que, tan pronto se ha puesto de manifiesto dicha circunstancia, se ha llevado a cabo la adaptación del sistema informático para permitir que una persona con discapacidad pueda ocupar un lugar en una determinada bolsa no por el turno de discapacidad, sino por disponer de una puntuación suficiente con independencia de su condición.

La queja quedó cerrada, con fecha 24 de abril de 2024, por aceptar la administración la pretensión formulada por la entidad promotora de la misma.

...

Otro asunto que queremos destacar -también afectante a los procesos selectivos de acceso a la función pública- es la evolución que ha sufrido a lo largo de los años la **equiparación de los conceptos de invalidez permanente en cualesquiera de sus grados y la declaración de discapacidad** en un grado superior al 33%. Este tema viene siendo objeto de numerosas quejas desde hace varios años y hemos podido asistir a distintos cambios de criterios jurisprudenciales y legales que han afectado el sentido de dicha equiparación.

Sirva para nuestra exposición el expediente de queja 24/0853, en la que la persona promotora nos traslada su disconformidad con el hecho de no haber sido admitida en un proceso selectivo por el cupo reservado a las personas con discapacidad, al no haberse equiparado la aportación de su declaración de invalidez, en el grado que le ha sido reconocido por el INSS, con el certificado de discapacidad otorgado por la Administración Autonómica requerido en la convocatoria. En este sentido, conviene hacer un recorrido por las distintas interpretaciones que ha sufrido la controvertida equiparación de ambas situaciones.

Así, el alto Tribunal en su sentencia de 29 de noviembre de 2018 declaraba que la equiparación entre pensionistas de incapacidad permanente declarados por el INSS y los que ostentan el certificado de discapacidad de la Comunidad Autónoma los es a todos los efectos.

Posteriormente, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo en su sentencia 156/2020 de 19 de febrero limita los efectos de dicha equiparación a los solos efectos de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social.

Finalmente, la nueva Ley de empleo 3/2023 de 28 de febrero, parece dar un giro a esta última interpretación en virtud del apartado 1 y 2 de su disposición final segunda, y podría venir a equiparar estas dos situaciones a todos los efectos, si bien esta cuestión no es pacífica y en estos momentos está pendiente de estudio por parte de esta Defensoría.

También queremos señalar que seguimos recibiendo quejas en relación con la **adaptación de las pruebas, en los procesos selectivos de acceso, a las personas con discapacidades**. Concretamente, nos referimos en esta ocasión a personas que demandan adaptaciones adicionales por tener un tipo de discapacidad especial (queja 23/6257). La persona interesada denunciaba padecer discriminación en los procesos selectivos para cuerpos de profesorado por tratarse de una persona con necesidades de adaptación especiales por tener discapacidad física y sensorial (tetraparesia, parálisis cerebral, síndrome disquinético, pérdida de agudeza visual binocular moderada y estrabismo congénito).

Admitida a trámite la queja, requerimos informe a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos. Evacuado el mismo se nos refiere lo siguiente:

“La citada Orden de 6 de marzo de 2023 (de convocatoria de uno de los procesos en que participaba la persona promotora de la queja) establece, además, en su base quinta apartado 9, referida a la igualdad de oportunidades que “Los tribunales adoptarán las medidas necesarias de forma que el personal aspirante que tenga reconocida una discapacidad igual o superior al 33% goce de similares oportunidades que el resto de aspirantes. En este sentido, si estas personas con discapacidad reconocida solicitan adaptaciones de tiempo y medios, se estará a lo establecido en la Orden PRE/1822/2006, de 9 de junio. La persona titular de la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos dictará resolución provisional que se publicará en el portal web



de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, concediendo o denegando las adaptaciones solicitadas y establecidas un plazo a fin que el personal interesado pueda efectuar las alegaciones y subsanaciones oportunas. Estudiadas las alegaciones, se publicará la resolución definitiva. Contra esta resolución no procede recurso alguno, pudiendo el personal interesado interponer el correspondiente recurso contra la orden, por la que se publiquen las listas de personal seleccionado, de conformidad con lo dispuesto en la base décima”.

(...) en la Resolución de la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos, por la que se publican los listados definitivos de adaptaciones de tiempo y medios del personal participante que tiene reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, en el procedimiento selectivo convocado por Orden de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, de 6 de marzo de 2023, LA PERSONA INTERESADA figuró con una adaptación de 270 minutos extras para la realización de la primera prueba de dicho procedimiento selectivo, es decir, el doble de tiempo que el personal sin discapacidad, como viene estipulado en la citada Orden PRE/1822/2006, de 9 de junio para su discapacidad.”.

Constatado que la administración procedió a realizar la adaptación en los términos previstos en la normativa reguladora del proceso y resultando esta adaptación insuficiente en el presente caso, esta Institución instó a la referida Dirección General a que, para futuros procesos, valore la posibilidad de analizar estas situaciones singulares de personas con una discapacidad análoga a la que presenta la persona promotora de la queja, que necesitan una adaptación especial en relación a los habituales requerimientos de adaptación, por si fuera posible avanzar en la línea de la accesibilidad al empleo público de estas personas.

2.2.4. Movilidad y accesibilidad

2.2.4.1.3. Accesibilidad

Continuamos con el apartado de accesibilidad, en lo que afecta a los problemas que se derivan de la **existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas** que dan lugar a que las personas afectadas o sus familiares soliciten su eliminación o, por el contrario, plantean la necesidad de que las obras en el viario público se ejecuten con criterios de accesibilidad universal.

Así, nos hacen llegar numerosas quejas personas afectadas por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos..., que dificultan la movilidad. Por otra parte, también como cada año, se nos remiten quejas por la existencia de barreras en edificios públicos como oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, edificios e instalaciones de ocio, o en el acceso a estaciones de ferrocarril.

Resulta conveniente dejar claro los plazos exigibles para remover los obstáculos que impiden o dificultan garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en relación con la accesibilidad universal y el diseño para todos respecto a los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, de modo que los mismos se hagan comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en igualdad de condiciones de seguridad y comodidad y de la manera más autónoma y natural posible.

El régimen de infracciones y sanciones que se establece en la disposición legislativa será común en todo el territorio del Estado y será objeto de tipificación por el legislador autonómico, sin perjuicio de aquellas otras infracciones y sanciones que pueda establecer en el ejercicio de sus competencias.

2.2.4.1.3.1. Discapacidad en materia de tráfico

Durante el ejercicio 2024, la principal demanda de la ciudadanía en esta materia son 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.

También se dirigen a esta Defensoría cuestiones relativas al ejercicio de la potestad sancionadora en materia de tráfico que afectan a personas con discapacidad.



Han sido numerosas las quejas recibidas en aspectos concretos como la dificultad de entrada y salida a la puerta de los domicilios por la existencia de barreras arquitectónicas que lo impiden (quejas 24/1328, 24/5431). La tramitación de estas quejas nos permite constatar que, en la mayoría de los casos, los ayuntamientos son conscientes de los problemas de accesibilidad existentes en el municipio y tienen vocación de eliminar las barreras existentes, el problema es que por distintas razones, generalmente de índole presupuestaria, la realización de las obras se dilata en el tiempo.

2.2.4.1.3.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

El transporte resulta accesible cuando permite a las personas satisfacer sus necesidades de desplazamiento de forma autónoma. Para conseguirlo es preciso que las estaciones o paradas tengan las características adecuadas que permitan el desplazamiento, no sólo para las personas usuarias de sillas de ruedas, sino también para todas las personas con discapacidad, tanto físicas como sensoriales. Un servicio que cumpla esos requisitos no sólo beneficia a las personas con discapacidad, sino al conjunto de la ciudadanía.

2.2.4.1.3.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

La Ley de Impulso para la Sostenibilidad del Territorio de Andalucía (LISTA), en su parte expositiva señala: «Hoy en día, la mayor parte del espacio público está limitado por las funciones asociadas al vehículo privado. Para revertir esta situación es necesario **diseñar el tejido urbano** desde el espacio público, buscando el equilibrio entre los espacios dedicados a la funcionalidad y la organización urbana y los espacios orientados al ciudadano, **garantizando la accesibilidad universal y formas sostenibles** de movilidad y suficiencia energética como elementos clave de un urbanismo sostenible. Asimismo, se debe promover la continuidad de los espacios libres urbanos y sus zonas verdes, el del entorno periurbano y rural, creando corredores ecológicos que favorezcan su interconexión y accesibilidad, y que contribuyan al mantenimiento de la biodiversidad».

Los itinerarios accesibles son la principal demanda de la ciudadanía, ya que se encuentran numerosos obstáculos como mobiliario urbano o aceras que presentan deficiencias.

Es necesario promover la accesibilidad universal mediante la financiación de proyectos de inversión a entidades locales que tengan como finalidad otorgar soluciones de accesibilidad así como la eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en edificaciones, instalaciones y equipamientos y espacios públicos urbanizados en sus términos o ámbitos específicos, permitiendo su uso o prestando servicio a todas las personas, con independencia de cuáles sean sus capacidades funcionales y garantizando la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad.

A destacar la Orden de 6 de octubre de 2022, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva a entidades locales en materia de accesibilidad.

2.2.5. Políticas activas de empleo

2.2.5.2.1. Quejas referidas a la inclusión de colectivos desfavorecidos

1. Denuncias referidas al **cupo de discapacidad** en las que se expone que en las convocatorias realizadas por los ayuntamientos andaluces, beneficiarios de los programas de empleo promovidos en el ámbito de las políticas activas de empleo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, no se está respetando el cupo de reserva para personas con discapacidad.



Esta Institución resolvió dirigir sugerencia a la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo para que “se analicen las posibilidades existentes tendentes a que, en cumplimiento de la previsión del artículo 29.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, la aplicación de la reserva de al menos el 5% de plazas para personas con discapacidad en el conjunto de los Programas desarrollados en el marco de las políticas activas de empleo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se procure desde el inicio del proceso de selección” queja 23/5083.

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Cuando se emplea el sistema de facturación por habitante es cierto que, en ocasiones, la multiplicidad de casuística impide atender todas aquellas situaciones en que no es posible el empadronamiento -como medio de acreditación del número de personas que reside en la vivienda-, sin que puedan quedar todas atendidas, pues podría redundar en mayores costes de gestión realizar una tarea indagatoria individualizada por parte de la entidad suministradora.

No obstante, en algunos casos cuya resolución nos parecía fácil y oportuna, hemos intervenido para que la entidad suministradora los acogiese.

Así ocurría en la tramitación de la queja 24/4922 [24/4922 BOPA], referida a la situación de una mujer, de 93 años, con grado II de dependencia y 63% de discapacidad, que tenía concedida la tarifa social de agua, pero no se aplicaba a la totalidad del consumo al no tener en cuenta que convivía con ella una persona cuidadora.

Entendiendo que no resultaba legalmente exigible el empadronamiento de familiares ni del personal empleado, y **teniendo en cuenta la especial situación de cuidados que requería la persona dependiente**, ofrecimos a la entidad suministradora una posible interpretación del precepto de su Ordenanza que contemplaba las bonificaciones en favor de colectivos vulnerables. Así, planteamos la posibilidad de computar doblemente la persona con discapacidad y dependencia, no solo a efectos económicos, sino también a efectos del consumo de agua bonificado.

Recibimos por respuesta que analizarían la modificación necesaria para incorporar, a partir de un determinado grado de dependencia reconocido por la autoridad competente, un cómputo adicional sobre los habitantes empadronados.

2.2.6.2.1.3. Servicios financieros

Como ya hemos tenido ocasión de manifestar reiteradamente, el reconocimiento de los servicios financieros como servicio de interés general implica la necesidad de adoptar medidas para que el acceso a los mismos esté garantizado a todas las personas, sin limitaciones o discriminaciones por razón de sus circunstancias personales o su condición económica.

En relación con la atención específica a las **personas mayores y con discapacidad**, como **colectivos especialmente vulnerables ante la digitalización progresiva de los servicios financieros**, hemos de señalar la información obtenida de la tramitación de la queja 23/5437.



Presentaba la queja una asociación de consumidores ante la falta de respuesta a la solicitud de información presentada a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad sobre el desarrollo del convenio general de colaboración suscrito con siete entidades bancarias.

En el informe elaborado por la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no deseada se puso de manifiesto que los convenios estuvieron vigentes hasta el 11 de abril de 2023 y que la Consejería se encontraba evaluando sus logros y deficiencias para poder iniciar un nuevo proceso en el que poder incluir, además, el compromiso por las entidades financieras de detectar situaciones de soledad no deseada entre el colectivo de las personas mayores de Andalucía.

Respecto a esta nuevo proceso, en el seno del Órgano Sectorial de los Servicios Financieros también se solicitaba información a la Secretaría General de Personas Mayores, siendo la respuesta en el último trimestre de 2024 que no había novedades. Confiamos en que, finalmente y sin perjuicio de las medidas que se establezcan a nivel regulatorio, puedan desarrollarse los acuerdos oportunos.

...

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

2.2.7.2.3. Residuos

...

Por su parte, el expediente 24/3506 se incoó a instancia de la empresa que regentaba una residencia de estudiantes en la ciudad de Sevilla, que se quejaba de que llevaba un año solicitando *“tanto al ayuntamiento de Sevilla como a la empresa Lipasam, para el traslado de 5 contenedores de basura que están justo en nuestra puerta obstaculizando la carga y descarga de nuestros residentes y sobre todo que este año que tenemos dos de ellos con diversidad funcional con la consiguiente dificultad para acceder a nuestra residencia universitaria. El traslado tampoco sería de gran perjuicio para nadie ya que a 40 metros más adelante hay una casa en ruinas y abandonada, con lo cual no sería un gran traslado.”*

Después de admitir a trámite la queja y solicitar informe del Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados de que, analizada la petición realizada, se había determinado *“el movimiento del contenedor situado en la puerta del edificio, dejando libre el acceso a la residencia”* y que, además, se tenía prevista *“otra reubicación del resto de contenedores”*, pero que, no obstante, el único lugar que cumplía las exigencias técnicas era el ocupado en aquel momento por un ciclero respecto del cual estaban realizando *“las gestiones oportunas para trasladarlo, y llevar a cabo el movimiento de los contenedores”*. Con ello entendimos que la problemática objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en la misma y procedimos al archivo del expediente.

2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.2. Datos cuantitativos

...

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, la situación es idéntica: expedientes que tardan de 12 a 24 meses según qué provincias y que no cumplen el plazo de los seis meses que marca la norma. Nos encontramos con que el propio personal les está aconsejando a las personas interesadas que presenten queja ante el dPA.



Sirva de ejemplo una interesada que refiere haber perdido una beca para su hija, diagnosticada de TDHA, por la demora de casi 8 meses en la valoración de su discapacidad. Asegura que en el Centro de Valoración le han recomendado que contacte con el dPA para presentar queja contra ellos: *"me han dicho que no pueden más, que hay muy poco personal para el trabajo que tienen y que os llame a vosotros para quejarme, que así les ayudo."*

...

2.3.2. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

2.3.2.2. Las "razones estructurales" en las dilaciones

...

En cuanto a los medios materiales, esta Defensoría en atención de la situación de funcionamiento de las instalaciones y sedes de los órganos judiciales, tuvo conocimiento con ocasión de un informe evacuado por el **Registro Civil de Fuengirola** que desde noviembre de 2023 se encontraba sin servicio el ascensor de la sede sita en C/ Párroco Juan A. Jiménez Higuero, cuestión de la que tenía pleno conocimiento la Delegación de Justicia en Málaga, sin que tuviera noticia de que se fuera a reparar de forma inmediata.

Es evidente que esto suponía un gran problema al dificultar que las personas con movilidad reducida puedan acceder (o, en su caso, con mucha dificultad con ayuda de terceros) a las plantas del edificio, sin olvidar que la oficina del médico forense se encuentra en la tercera planta.

Por otro lado, siendo el único acceso a las plantas superiores por las escaleras, se pueden originar problemas de seguridad en los traslados de detenidos a los juzgados de instrucción (que se encuentra en las plantas superiores) por razón de coincidir en las escaleras con justiciables, denunciantes, profesionales o personal del juzgado.

Ante tal situación, procedimos a iniciar de oficio la queja 24/5665, en la que tras solicitar informe de la Delegación Territorial de Justicia en Málaga, se nos remitió informe por la Viceconsejería de Justicia en el que se nos comunicaba que la sede judicial de Fuengirola constaba de dos núcleos de escaleras que conectan todas las plantas del edificio, existiendo un ascensor en cada núcleo de escalera.

Que uno de los ascensores está en funcionamiento, y respecto al que se encontraba averiado, debido a que no era posible su reparación, se estaba tramitando expediente de contratación para su sustitución, estando previsto el inicio de las obras de instalación a primeros de agosto, y siendo su plazo de ejecución de dos meses.



2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

Queja 23/8082

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Planteamos un estudio y una estimación de la población potencialmente beneficiaria de las subvenciones en Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1. Es conveniente realizar un estudio y estimación de la población potencialmente beneficiaria de estas subvenciones en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las futuras bases reguladoras y neutralizar las barreras administrativas que provocan la pérdida de oportunidad en el acceso y frustran la expectativa.

SUGERENCIA 2. Atendiendo a las dificultades expresadas por determinados colectivos como personas mayores y personas con discapacidad, a fin de evitar la desigualdad en el acceso a las subvenciones por razones ajenas al cumplimiento de sus requisitos estrictos, provenientes de la diferente disponibilidad de apoyo externo, tiempo, medios y competencias digitales, es conveniente que se analicen otras posibles fórmulas para el conocimiento a tiempo de la publicación de actos administrativos relevantes recaídos en el procedimiento, como el requerimiento de subsanación, articulando instrumentos de alerta, como el aviso de notificación vía SMS, o la implantación de un calendario previo para que las personas solicitantes puedan acceder en determinada fecha al tablón digital o web de la Consejería.

SUGERENCIA 3. Sugerimos la adopción de las medidas necesarias para que en las próximas bases reguladoras se garantice el principio de igualdad y el derecho de acceso a estas subvenciones de aquellas personas que no disponen de las competencias digitales o de los medios técnicos necesarios para continuar con su tramitación, estudiándose la posibilidad de crear subvenciones específicas para colectivos de mayores y personas con discapacidad, en los que la edad o la falta de tiempo debido a los cuidados, no sean obstáculos para el disfrute de estas subvenciones que mejoraría su calidad de vida.

Queja 23/9003

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía de su hija menor de edad, con un grado de discapacidad reconocido del 57 %.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento de su condición de dependencia y del recurso correspondiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

...

2.4.1.2. Educación no universitaria y Universidades

Queja 23/3037

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Huelva
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Insuficiencia de personal de educación especial en un centro de la provincia de Huelva.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en un CEIP ubicado en la provincia de Huelva, destinado a la atención del alumnado con necesidades educativas específicas y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos.

Queja 23/3695

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. No acepta
- ▷ **Descripción de la actuación:** AMPA de un (CEIP) de la provincia de Sevilla reclama medios de pedagogía terapéutica (PT) y Audición y lenguaje (AL) para el alumnado con necesidades especiales (NEAE).
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en un CEIP de la provincia de Sevilla, destinado a la atención del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos con la participación de la AMPA.

...

Queja 23/4411

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Planificación, Centros y Enseñanzas Concertadas.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Inexistencia de cupo de discapacidad en los ciclos formativos de grado superior de Artes Plásticas y Diseño.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN a fin de que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 75.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y del resto de normativa en materia educativa, se establezca un porcentaje de plazas reservadas al alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas, y que concurra al próximo y sucesivos procedimientos de acceso y admisión a los ciclos formativos de Formación Profesional de grado medio y superior de las enseñanzas de Artes Plásticas y Diseño.

...

2.4.1.3. Infancia y adolescencia

...

Queja 23/3548

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Delegación Territorial en Málaga.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicita que su título de familia numerosa retrotraiga sus efectos a la fecha de reconocimiento de discapacidad de su hijo y que se otorgue nuevo período de validez.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se atienda la reclamación presentada por la familia y, en consecuencia, se revise la resolución por la que se reconoce el título de familia numerosa retrotrayendo su fecha de efectos a la que correspondería desde la fecha de efectos del reconocimiento de la condición de persona discapacitada.

Queja 23/3768

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Abierta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Menor autista severo de 13 años no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria. Su situación pone en riesgo a su hermano.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIAS:

Primera- Que se estudie la conveniencia y oportunidad de promover una modificación normativa que suprima el límite, por razón de edad, para acceder a las prestaciones especializadas que requieren las personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo, especialmente en lo relativo a su asistencia a centros de día o centros residenciales.



Segunda- Que se estudie la conveniencia y posibilidad de promover una modificación normativa que permita a los familiares de personas menores de edad afectadas por trastorno del espectro autista con un grado de dependencia severo poder acceder a prestaciones de respiro familiar.

...

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

...

Queja: 23/6054

- ▷ **Entidad afectada:** Ayuntamiento de La Línea de la Concepción
- ▷ **Estado de tramitación:** Interesa respuesta 1ª
- ▷ **Descripción de la actuación:** Persona enferma de ELA sin poder salir de su domicilio los últimos seis años, debido a los problemas de accesibilidad del edificio en el que residen.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que por parte de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de la Línea de la Concepción se proceda a valorar en relación a la posible excepcionalidad de una vivienda adaptada conforme al artículo 13 del Reglamento del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida y en su caso, lo ponga en conocimiento del Registro Público Municipal de ese municipio, todo ello en relación a la Ley 3/2024, de 30 de octubre antes mencionada.

RECOMENDACIÓN para que, mientras tanto se valora y se pone a disposición del Registro de Demandantes una vivienda adaptada, se articulen los medios necesarios para apoyar a esta persona en la búsqueda y financiación del alquiler, de una vivienda adaptada a sus necesidades socio-sanitarias del mercado privado

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

...

Queja 23/5083

- ▷ **Administración afectada:** Dirección General de Formación Profesional para el Empleo.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, la Dirección General ha aceptado la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Incumplimiento de reserva de plazas para personas con discapacidad en listados provisionales seleccionadas en proceso formativo con contrato en formación en alternancia.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

Sugerencia: Para que, en base a lo expuesto en las consideraciones precedentes, se analicen las posibilidades existentes tendentes a que, en cumplimiento de la previsión del artículo 29.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, la aplicación de la reserva de al menos el



5% de plazas para personas con discapacidad en el conjunto del Programas desarrollados en el marco de las políticas activas de empleo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se procure desde el inicio del proceso de selección.

...

2.4.2.4. Movilidad y accesibilidad

...

Queja 24/1932

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Benalmádena
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconformidad con sanción por aparcamiento en plaza de discapacitados sin la tarjeta visible
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se proceda a la revisión de oficio de la sanción impuesta por estacionamiento prohibido y se acuerde, en su caso, el inicio del procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

Queja 23/3879

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montilla
- ▷ **Estado de tramitación:** abierta, a la espera de respuesta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Solicita plaza de PMR para menor discapacitado, Ayuntamiento lo desestima por no ser conductor del vehículo
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se modifique la actual ordenanza municipal reguladora del tráfico a fin de adaptar la misma a las disposiciones reguladoras de los derechos de las personas con discapacidad.

Recomendación para que se vuelva a valorar la solicitud presentada por la persona promotora de la presente queja interesando el otorgamiento de una plaza de aparcamiento reservada para el vehículo utilizado para los desplazamientos de su hijo titular de una tarjeta de PMR a fin de evaluar si resulta procedente la aceptación de la misma.



4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.1. Personas

4.2.1.2. Educación y Universidades

Queja 23/3695

- **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.
- **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- **Descripción de la actuación:** AMPA de un centro de educación infantil y primaria (CEIP) de la provincia de Sevilla reclama medios de Pedagogía terapéutica (PT) y Audición y lenguaje (AL) para el alumnado con necesidades especiales (NEAE).

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en un CEIP de la provincia de Sevilla, destinado a la atención del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos con la participación de la AMPA.

Queja 23/7758

- **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Jaén.
- **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- **Descripción de la actuación:** Recursos profesionales para el alumnado Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en un centro de la provincia de Jaén.

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el CEIP, destinado a la atención del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos.

Queja 24/1292

- **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Sevilla.



- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Su hijo necesita mayores atenciones como alumno con necesidades específicas de apoyo educativo (NEAE) de un Centro de Educación Infantil y primaria de la provincia de Sevilla.

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el CEIP destinado a la atención del alumnado con necesidades educativas específicas y promoviendo, en su caso, los refuerzos o ajustes que resulten adecuados tras dicho estudio de recursos.

...

Queja 24/2625

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional. Delegación Territorial en Almería.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Busca plaza en un Instituto de educación secundaria (IES) en la provincia de Almería, que carece de aula especial adecuada para su hijo con Síndrome Down.

RESOLUCIÓN: Recomendación para evaluar la ordenación de los recursos de profesionales especializados en el Instituto de Educación Secundaria (IES) y promover la dotación de aula específica, destinada a la atención del alumnado con necesidades educativas especiales.

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.2. Empleo Público

Queja 21/8309

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Montefrío.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su desacuerdo con el importe de la tasa por derecho de examen, al considerarla excesiva, para participar en un proceso selectivo convocado por esa Mancomunidad.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial y ante el órgano competente para ello– para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad la exención del pago de dicha Tasa a las personas participantes procedentes de familias numerosas, a las personas desempleadas y a las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

Queja 22/0847

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Gerena.
- ▷ **Resultado de la actuación:** No responde. Posteriormente, tras el cierre responde aceptando el contenido de la Resolución.



- **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es su disconformidad con el hecho de que la Ordenanza reguladora de las tasas de derecho de examen no contemple una exención o bonificación para los sectores más vulnerables, desempleados, discapacitados.

RESOLUCIÓN: Sugerencia para que se promuevan las acciones oportunas en su ámbito competencial para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad, la exención del pago de dicha tasa a las personas participantes miembros de familias numerosas, desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

...

Queja 23/2418

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** El motivo de la queja es la falta de respuesta a su solicitud de adaptación de puesto de trabajo.

RESOLUCIÓN: Recomendación para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Coín por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

...

4.3. Declaraciones de actitud entorpecedora. Análisis por bloques temáticos de materias

4.3.2. Cultura de paz

4.3.2.1. Justicia, Memoria Democrática y Política Interior

Queja 24/1309, dirigida al Ayuntamiento de Gines, relativa a la falta de sanción de vehículos no autorizados estacionados en una zona reservada para personas con discapacidad.



Revista del informe anual

2. Eje Personas

Hacia una educación inclusiva: la Educación Especial, desde lo previsto a lo real

Nuestro ordenamiento jurídico se dota de un sólido elenco de disposiciones que reconocen **la inclusión escolar como uno de los principios del Sistema educativo** y que define a la escuela inclusiva como un modelo esencial para lograr la atención integral de todo el alumnado, independientemente de sus condiciones y capacidades.

Se trata de un desarrollo logrado tras un largo y complicado proceso y ha supuesto un avance coherente con los principios y proclamas que fundamentan el alcance y contenido del derecho a la Educación que reconoce la Constitución.

La Defensoría dedica buena parte de sus actuaciones a construir ese trayecto que transcurre **desde lo previsto a lo real**; desde lo deseable a lo evidente. El trabajo volcado en la atención de muchas quejas sobre la Educación Especial quiere ser un honesto esfuerzo por transformar ese armazón de disposiciones y normas en la realidad cotidiana de nuestros colegios respondiendo a su alumnado como lo merece, como lo necesita y como reconocimiento de sus derechos.

Casos muy frecuentes como los que se producen reclamando la presencia de Profesionales Técnicos de Integración Social (PTIS), que no se logran atender o sus horarios y jornadas no permiten la atención que requiere el alumnado. Parecidos conflictos se presentan por la evidente escasez de acceso a los apoyos profesionales de Audición y Lenguaje (AL), o refuerzos de Pedagogía Terapéutica (PT).

Hablamos de especialidades que se encuentran categorizadas como de «difícil generación» lo que otorga una vía de excusa o aplazamiento desde las autoridades para prorrogar o postergar su concesión.

Ante este escenario, **hemos solicitado de la Administración educativa unos programas de servicios concretados y definidos de manera objetiva según actividades y horarios, o los numerosos pronunciamientos para reforzar los apoyos de PTIS** para los niños y niñas; la misma aspiración la expresamos para dotar a un Instituto de Secundaria de **aula especial**; o la importancia de afianzar las **respuestas coordinadas entre Salud y Educación** en la atención del alumnado con dolencias crónicas o terminales, al igual que reforzando la figura de la **enfermería escolar**.

Debemos avanzar diluyendo la relatividad y la abstracción para asegurar criterios de prestaciones y compromisos de respuesta. **La teoría ya la sabemos; queda todo lo demás.**

La salud mental dificulta la superación de los factores de inclusión

El entorno juega un papel muy significativo en la salud mental, hasta el punto de que no se puede entender sin tener en cuenta la familia, el colegio, el trabajo o el contexto social y cultural, de una persona, como ya apuntaba M Kastrump.

Tras años velando por los derechos y libertades de las personas, desde esta Defensoría estamos convencidos de que **la enfermedad mental es un riesgo para quienes la padecen y su entorno más inmediato**, agravándose sus efectos en la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma.



Son muchos los factores de riesgo a los que se enfrentan quienes disponen de escasos recursos económicos que apenas les impiden hacerse cargo de sus necesidades básicas, o de quienes viven bajo la amenaza de la pérdida de su vivienda, con hijos que necesitan un techo donde desarrollarse. En otras ocasiones son las personas mayores, o las personas con discapacidad, migrantes, o quienes residen en la calle, en las que confluyen distintos problemas que les dificultan su día a día.

La salud en los colectivos vulnerables tiene que ver con la respuesta que les ofrezca la sociedad, cuyo abordaje encuentra barreras limitantes al acceso a los servicios como pudiera ser la falta de información o las situaciones de discriminación. Casuísticas que llevan a dirigirse a esta Defensoría buscando el apoyo que no siempre encuentran en las administraciones, bien sea por falta de recursos o por la ausencia de una intervención integral o al menos coordinada, para aportar soluciones a sus problemas.

Para las **personas gitanas** enfrentarse a los problemas de salud mental es todo un reto, dado que, si ya es un estigma en el resto de población mucho más para estas personas. Nos trasladan en distintas quejas las desigualdades que sufren las personas gitanas, provocadas en gran parte por situaciones de racismo y que son origen de muchos desequilibrios personales cuando no de un trastorno mental grave.

Una problemática muy invisibilizada dado que no se han realizado estudios que permitan un abordaje transcultural de esta situación y que las administraciones debieran de tener en cuenta.

Por su parte, la detección de la salud mental en la **población migrante** es uno de los principales retos de los recursos públicos, dado que ha de tenerse en cuenta la situación de partida de estas personas para comprender sus éxitos y sus fracasos, que en ocasiones se manifiestan con trastornos mentales.

Dejar atrás tu “modelo de vida” y la necesidad de incorporarte a uno nuevo, y tener que hacerlo en un tiempo récord, deja huella en quienes toman la decisión de partir de su entorno familiar, con miedo de las pérdidas pero también esperanza con las ganancias.

Todo un aprendizaje en el que aparecen cambios bruscos e inseguridades, rechazos de la sociedad de receptora cuando no segregación y marginalidad, como es el caso de quienes residen en un asentamiento de migrantes, apartados del entorno en el que trabajan, percibidos como mano de obra y no como ciudadanos objeto de derechos.

Entre las queja recibidas, destacamos la de aquellas personas que viven en las **grandes barriadas de Andalucía, ámbitos urbanos a los que hay que prestar una especial atención a la salud mental**, dado que confluyen en los mismos población de distintos entornos culturales. Conviven familias gitanas y no gitanas, además de otras procedentes de marrocos o de África subsahariana, con grandes dificultades para enfrentarse a su día a día, que como antes exponíamos, requieren un tratamiento transcultural. Cuando todo se tambalea surge o resurge el fantasma de la enfermedad mental.

En general, reseñamos la fortaleza de la mujer como canalizadora de estas demandas de atención, de las propias y de las de su entorno familiar, que se desmorona cuando no recibe las respuestas adecuadas, dado que los servicios sociales y sanitarios de barrio no disponen de los recursos personales adecuados a sus necesidades, siendo escasos o prácticamente nulos los dispositivos de salud especializados, sobre todo los destinados a los menores.

Estas dificultades diarias para alcanzar el bienestar que todo ciudadano anhela se refleja también en gran parte de las **personas privadas de libertad**, que viven con ansiedad el devenir de sus allegados. En ocasiones, nos trasladan la situación de sus familias, viviendo en pisos con un grado importante de hacinamiento, sin poder buscar otra vivienda ante la falta de recursos, que se ve mermados por su ingreso en prisión. Son personas que nos transmiten la frustración de no poder ayudar, teniendo que atender también a su propia recuperación, que en muchas ocasiones está condicionada por la patología dual provocada por el consumo y la enfermedad mental. Una rueda de la que es difícil salir.

No se ha de olvidar a **quienes padecen alguna enfermedad mental y residen en municipios más pequeños**, sin los servicios públicos especializados que aborden esta problemática, se encuentran señalados y estigmatizados por la población residente.

La salud mental en los colectivos vulnerables tiene mucho que ver con la respuesta que les ofrece la sociedad



En este sentido, los pueblos de pocos habitantes, a pesar de contar con facilidades para detectar estas situaciones, ya que se conocen todos y pueden dar las alertas a su debido tiempo, requiere de equipos interdisciplinarios en los distritos y mecanismos de coordinación formales para mejorar la detección y tratamiento de estas situaciones, con una mejor formación de los/as profesionales.

Pero quizá sean **las personas sin hogar** las que puedan tener más dificultades para enfrentarse al tratamiento de la enfermedad mental. Es el sinhogarismo una problemática multicausal que se cronifica cuando se ven reducidos los ingresos hasta tal punto que se ha quebrado el proyecto de vida, teniendo que sobrevivir cada día en condiciones no adecuadas, y lo que es más grave, sin expectativas para superarlo.

El estado de salud de estas personas es un factor relevante dado que, un porcentaje muy importante presenta algún síntoma depresivo, siendo aún más significativo en las mujeres". Unos indicadores en ambos sexos, más elevado que en la población en general.

Todas las situaciones relacionadas con la enfermedad mental en población vulnerable dificulta aún más su abordaje, necesitando protocolos y espacios donde compartir estos casos, dado que detectamos en los profesionales soledad y "una situación de sentirse desbordados".

La propia enfermedad mental de quienes se encuentran en un contexto de vulnerabilidad social sitúa a estas personas frente a desafíos comunes tales como el estigma, la discriminación, la vivencia de abusos y violencia, o dificultades en el acceso a servicios de salud, educación, empleo, etcétera.

En la salud mental es importante reconocer la vulnerabilidad individual y social de estas personas y abordar así enfoques acordes con sus peculiaridades y situaciones sociales, teniendo en cuenta sus contextos culturales.

En este sentido la Agenda 2030 propone a través del ODS 10, reducir la desigualdad en todas sus manifestaciones, para lo cual es necesario **abordar la salud mental sin demora**, aplicando tratamientos sin espacios en blanco, **con continuidad y atendiendo al contexto familiar y cultural de los y las pacientes**.

3. Eje Planeta y Prosperidad

Subvenciones y ayudas en concurrencia no competitiva. Tonto el último

*Preocupación de la Institución, en relación con la utilización por la Administración andaluza de las herramientas tecnológicas que posibilitan la administración electrónica, su aplicación en la **concesión de ayudas y subvenciones** sin establecer medidas compensatorias para evitar que se vean discriminadas las personas que presentan más dificultades en el acceso a las herramientas tecnológicas*

La Administración de la Junta de Andalucía ha optado para la concesión de ayudas y subvenciones a colectivos numerosos de personas, por **sistemas de concurrencia no competitiva**, imponiendo como obligatoria la tramitación telemática de las solicitudes y estableciendo su selección por orden de llegada hasta el agotamiento de los fondos.

Esta decisión nos parece cuestionable, en primer lugar porque está generalizando un sistema de concesión de ayudas y subvenciones, como es la concurrencia no competitiva, que de conformidad con la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones a nivel europeo, estatal y autonómico, **debería ser la excepción frente a la regla de la selección por méritos o criterios de preferencia**.

La razón aducida es que las posibles personas beneficiarias cumplen todos los requisitos exigidos para ser seleccionadas, por lo que no es necesario establecer criterios de selección entre las mismas. Lo cierto es que, aunque esta premisa sea básicamente cierta, no deja de ser igualmente cierto que existen diferencias entre las personas pertenecientes a estos colectivos que podrían justificar el establecimiento de criterios de selección.



Entendemos que la principal razón para optar por estos procedimientos es que resultan mas fáciles y rápidos de tramitar, lo que supone un evidente ahorro de medios y recursos para la administración y posibilitan mayor eficacia en la gestión de las ayudas y subvenciones.

Estas mismas razones, **ahorro de medios, rapidez y eficacia en la gestión**, son las que explican que además de utilizar este sistema de concesión de las ayudas, se opte por imponer la obligatoriedad de la presentación de las solicitudes por **vía telemática** y se utilice como criterio de selección el orden de llegada de las solicitudes.

Debemos aclarar que esta Institución es firme partidaria de que la administración utilice aquellos medios que le permitan cumplir sus fines de interés público de la forma mas ágil, rápida, eficaz y con el mayor ahorro de medios personales y materiales que sea posible. Esto incluye la utilización de todas las herramientas tecnológicas que sean necesarias para lograr estos fines.

No obstante, creemos que **la consecución de estos objetivos debe realizarse sin que ello suponga quebrar los principios de equidad e igualdad** en el acceso a las ayudas y subvenciones públicas.

Como hemos podido comprobar en algunos de los procesos de concesión de ayudas que han seguido estos sistemas -como es el caso de las ayudas para el denominado “bono alquiler joven”; las ayudas para acceder al denominado “bono carestía”; o las ayudas tecnológicas para personas con discapacidad- los fondos públicos que las financian se han agotado rápidamente al concederse a aquellos que conseguían presentar sus solicitudes con mayor rapidez utilizando los medios telemáticos. En algunos casos, los fondos se han agotado en menos de 24 horas.

Ciertamente resulta difícil negar la eficacia del sistema. Sin embargo, no podemos dejar de **preguntarnos si el sistema ha sido igual de justo para todos los posibles beneficiarios**, si todas las personas han tenido las mismas posibilidades de acceder a estas ayudas.

Según informaciones publicadas y según nos exponen algunas de las quejas recibidas, al primar la rapidez en la presentación de las solicitudes por medios telemáticos, quienes tienen acceso a mejores recursos tecnológicos, poseen mayores habilidades sociales y cuentan con mejores canales de acceso a Internet se sitúan en una **posición de evidente ventaja** a la hora de obtener estas ayudas y subvenciones, frente a quienes carecen de estos medios, estos recursos o estas habilidades.

Creemos que **la administración andaluza debería valorar la necesidad de buscar medios para el otorgamiento de ayudas y subvenciones que, manteniendo criterios de eficacia, permitan garantizar en mayor medida los principios de equidad e igualdad**.

A tal fin creemos que, cuando sea necesario o conveniente optar por sistemas de concurrencia no competitiva, debería optarse por **utilizar criterios de selección más justos que el simple orden de presentación de las solicitudes**.

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano**. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos.

4. Eje Cultura de Paz

La buena administración: XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías del Pueblo en España

La buena administración es un concepto estudiado por las Defensorías del pueblo en las XXXVII Jornadas de Coordinación de las Defensorías que ha pasado a ocupar un pilar fundamental en nuestra labor. La buena administración es un condicionante de la efectividad del Estado de Derecho, asegurando que la Administraciones Públicas y las personas que las componen actúen con diligencia en el ejercicio de sus competencias.



El creciente interés que existe en conseguir una buena administración nace de diferentes vertientes, desde los últimos años se ha intentado estudiar el rechazo a la clásica conformación del Derecho Administrativo.

En primer lugar, dicha actitud surge del deseo de disfrutar de unas instituciones públicas fuertes en las que la ciudadanía pueda confiar. En este momento es especialmente apreciable un debilitamiento en la confianza en el funcionamiento de las administraciones alimentada por casos de corrupción y por falta de diligencia para el buen desarrollo de las funciones administrativas. La Comisión de Venecia declara la importancia del papel de la Institución en la defensa de la democracia necesaria para la supervivencia del Estado de Derecho.

El segundo motivo por el que la noción de buena administración ha pasado a ocupar un capítulo tan grande de nuestras prioridades es la necesidad de repensar el sistema tradicional. La concepción tradicional de cómo funciona el Derecho administrativo derivaba en una situación de desventaja clara en pro de la Administración, donde el ciudadano se encontraba relegado a un estado de debilidad manifiesta. En la medida que ejerce la Administración potestades públicas con la posibilidad de imponer al administrado, precisa compensar la situación de desventaja con mayor claridad y transparencia. Así, con el cambio hacia una buena administración, se trata de poner al ciudadano en el centro de las políticas públicas.

A la hora de hablar de la buena administración, es ineludible apelar al concepto de diligencia debida, que, para la jurisprudencia española y europea es un término propio del concepto de buena administración. Es decir, ambos términos son inseparables y autoexplicativos. De igual manera, la buena administración está relacionada directamente con los conceptos de eficacia y de eficiencia como principios rectores de la misma. La eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea, y la eficacia consiste en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

La buena administración engloba las actividades administrativas que se tienen como deseadas y que siguen los principios básicos de la administración (legalidad, buena fe, seguridad jurídica, proporcionalidad...)

Sin embargo, la buena administración implica unos cambios de filosofía respecto a la visión tradicional de la misma. Se acaba con la idea de la discrecionalidad administrativa para acabar con la segunda razón del rechazo al tradicional derecho administrativo. Siguiendo el propósito de situar al ciudadano en el centro, se revitaliza el procedimiento administrativo, dándole más peso a la motivación y simplificando los procedimientos. En tercer lugar, se entiende la necesidad de financiar correctamente a la Administración para que pueda ser efectiva.

El Defensor del Pueblo andaluz se caracteriza por darle una importancia sustantiva a la herramienta de la mediación. El derecho a una buena administración da la posibilidad y aconseja acudir a sistemas alternativos de resolución de conflictos y prácticas restaurativas. La experiencia obtenida a través de su puesta en práctica permite a la Institución demostrar su utilidad y beneficio a la ciudadanía y a la Administración a la hora de perseguir unas prácticas propias de la buena administración. La Constitución promulga la justicia como valor superior de nuestro ordenamiento jurídico y este es reforzado si se accede a él a través de técnicas de resolución de conflictos como la mediación.

La buena administración está relacionada directamente con la eficacia y la eficiencia como principios rectores: eficiencia entendida como la capacidad de lograr el efecto que se desea y la eficacia, en lograrlo con el mínimo posible de recursos.

El impulso a la mediación y otros métodos de solución de conflictos

Ley Orgánica sobre mejora de la eficiencia de los servicios públicos de justicia

El 2 de enero de 2025 al fin ve la luz la norma con rango de Ley Orgánica 1/2025 de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, por la que se impulsa de forma decidida la **utilización de medios adecuados para solucionar controversias en vía no jurisdiccional (MASC)**, superando con ello las reticencias



que en nuestro país conlleva aún el uso real de estas fórmulas no confrontativas, a pesar de que vienen demostrando de manera sostenida la meritada eficacia en los resultados obtenidos, así como la eficiencia en el uso de recursos públicos.

Ya debe superarse el manido argumento de que nuestra cultura adversarial en la gestión de conflictos no permite el despliegue de las bondades del uso de instrumentos de cultura de paz. La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación. La madurez democrática de este país merece ya ser reconocida y puesta de manifiesto con el uso de los denominados MASC, por lo que nos concierne en la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con los conflictos que se producen entre ciudadanía y administraciones públicas en el ámbito del derecho administrativo.

Estos mecanismos, flexibles y adaptativos, están conformados por actividades negociadoras, en las que la participación de las personas es tan importante como la de sus representantes, como son los abogados. Estos son los profesionales, entre otros, llamados a aprovechar la oportunidad del diálogo y la negociación para acercar posturas, comprender y compartir los intereses comunes de ambas partes y lograr un acuerdo pacífico para solventar las controversias, dentro del marco normativo, y sin desmerecer el ámbito judicial al que siempre podrá acudir, si no existiera posibilidad de pacto y, en cumplimiento lógico de la tutela judicial efectiva que propugna nuestra Constitución española.

Amén de la negociación entre partes, los métodos a que hace referencia la ley, y que ya tienen un amplio despliegue en nuestro país, son la conciliación y la mediación, en la que esa negociación antes citada se desarrolla en un proceso ágil y flexible en el que un tercero imparcial interviene con técnicas profesionales para gestionar las controversias, coadyuvando a las partes en un entorno colaborativo.

Otros mecanismos a los que se refiere la Ley Orgánica son la opinión de persona experta independiente o la justicia restaurativa, vinculada al ámbito penal y a situaciones en las que existe un daño causado, en el cual se conjuga la presencia de una parte considerada víctima y la de la persona o personas victimarias.

La nueva norma presenta, además de la voluntad impulsora de los métodos antes citados, aspectos clave que debemos resaltar, tales como su ámbito de aplicación. En ese sentido, nuevamente el legislador se ha centrado en los asuntos civiles y mercantiles (incluidos los transfronterizos), pero sin abordar aún el ámbito penal, laboral, concursal o administrativo. Si bien excluye dichos escenarios, remitiéndose a regulación específica, por ejemplo, para los conflictos que atendemos en el Defensor del Pueblo Andaluz, en los que está involucrada una Administración Pública, no es menos cierto que la norma tiene vocación universalizadora, pretendiendo un fomento decidido a los MASC y, de seguro, será utilizada, como lo fue en la práctica, y con carácter subsidiario, en otros ámbitos, la Ley 5/2012 de 6 de julio sobre mediación de asuntos civiles y mercantiles.

La clave está en la consolidación de un servicio de Justicia más amplio y sostenible, basado en la capacidad de negociación entre las partes o con la intervención de un tercero, como es el caso de la conciliación o la mediación.

Uno de los aspectos más importantes y novedosos de la citada Ley Orgánica es el establecimiento como requisito de procedibilidad, es decir, la consideración de obligatoriedad, de acudir a un mecanismo de solución alternativa a la vía judicial, esto es, a los MASC, antes de poder presentar una demanda que inicie un procedimiento judicial. Esto es así, salvando algunas excepciones, para los asuntos civiles, por lo que siendo el derecho civil nuestro derecho común por excelencia, cabe desprenderse que el discurrir de la normativa en otros órdenes jurisdiccionales podría seguir la tendencia de establecer dicho requisito pre-procesal.

La cuestión no es baladí, por cuanto se coloca en posición relevante la máxima de dialogar antes de confrontar, y es que el diálogo se basa en colaboración y abordaje positivo, afrontando la controversia de manera reflexiva, de forma interactiva y con escucha activa, alejándose de los monólogos que desde la confrontación sistemática dibuja un procedimiento judicial, a pesar del derecho a la defensa y réplicas o contra-réplicas, que obviamente contempla nuestro ordenamiento jurídico procesal. Así, en el ámbito de la confrontación que procura el sistema judicial, nos colocamos en un escenario competitivo, en el que una parte gana y otra pierde. No existe posibilidad de alcanzar un consenso tras haberse producido una discusión con base en la cooperación y el entendimiento de los mutuos intereses de las partes. Esto solo lo promueve el ejercicio de un mecanismo alternativo, que es justo por lo que ahora aboga la Ley Orgánica, no



solo dirigida a descongestionar el conocido atasco de asuntos que acumulan muchos Juzgados y Tribunales en nuestro país, ocasionado por múltiples factores, sino que tiene vocación de superar la citada confrontación, potenciando una mirada diferente, basada en la cultura de paz.

Por otra parte, la recién estrenada norma reconoce que los procesos que se desarrollen a su amparo serán siempre confidenciales, algo que conforma la columna vertebral de los procesos de mediación. Es un aspecto relevante, en la medida en que da seguridad jurídica y confianza en el proceso a las partes que negocian una posible solución, sabiendo que el resultado es incierto y que podrá saldarse con un pacto que ponga fin, en todo o en parte, a la controversia que los llevó a iniciar las conversaciones, pero que también podría terminar sin acuerdo y verse en la tesitura de optar por interponer una demanda judicial, en el legítimo ejercicio de la ya mencionada tutela judicial efectiva.

Justicia, por tanto, es lo que propugna la Ley Orgánica, ofreciendo un impulso a los MASC, tratando de lograr con las medidas que se han comentado, una vía más, una vía diferente, una vía alternativa y complementaria, una vía eficaz, en suma, para alcanzar la Justicia, sin vernos obligados necesariamente, y como única posibilidad, a litigar.

Por último, se facilita en el texto legal la utilización de herramientas digitales para el desarrollo de negociaciones, especialmente en reclamaciones de menor cuantía. Tengamos en cuenta el avance que, en la práctica de la mediación, por ejemplo, se ha venido dando a los procesos en sede telemática, que sobre todo se pusieron de manifiesto con las dificultades generadas con la COVID-19, pero que se han afianzado y se han desarrollado técnicas y formación específica a las personas mediadoras en este sentido, permitiendo la celebración de procesos con herramientas digitales.

Reforzar la alianza con las entidades sociales en la defensa de los derechos y libertades de las personas

Relaciones de la Defensoría del Pueblo Andaluz con el tejido social: “Nosotros somos porque vosotros sois”.

En un mundo donde las desigualdades sociales y económicas siguen siendo una realidad palpable, las asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos sociales juegan un papel crucial en la promoción de la justicia y la equidad. Estas asociaciones se han convertido muchas veces en la voz de aquellas personas que a menudo son ignoradas o marginadas.

La defensa de los derechos sociales y las libertades públicas abarca una amplia gama de temas: la salud, la vivienda digna, la igualdad de oportunidades, la defensa del medio ambiente, el acceso a una educación de calidad, etcétera. Las asociaciones surgen como respuesta a esta necesidad, trabajando para garantizar que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos básicos.

Desde la Defensoría no tenemos ninguna duda del papel de las asociaciones del Tercer Sector en su contribución directa al bienestar y la cohesión social y su importante labor en la defensa y materialización de los derechos sociales, económicos, culturales y medioambientales de la ciudadanía. Las asociaciones y colectivos sociales desempeñan un papel fundamental en la promoción de sociedades democráticas y justas.

Somos conscientes igualmente que las asociaciones se enfrentan a numerosos desafíos. La falta de inacción, la burocracia y la inexistencia de cauces de participación y escucha dificultan su labor.

A lo largo de nuestros 40 años de existencia, esta Institución siempre ha encontrado en el ámbito asociativo un aliado para contribuir a la construcción de una sociedad que garantice los derechos de todas las personas.

Las quejas presentadas por las organizaciones sociales ante nuestra Defensoría representan un claro ejemplo de **capital social vinculante**: son expresión de la participación social ligada a la actuación política, en la medida que implica una reivindicación de derechos ciudadanos que reclaman a los poderes públicos. Por ello es necesario trabajar de forma colaborativa y mejorar la implicación de dichas asociaciones en nuestro trabajo diario.

Fruto de este compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con las asociaciones y colectivos sociales, el pasado 23 de Abril de 2024 y como colofón de los actos del 40 aniversario de nuestra Institución, celebramos un Encuentro con más de un centenar de colectivos sociales de todas las provincias andaluzas para mostrar nuestro compromiso de conse-



guir, de manera conjunta, una mejor defensa y despliegue de los derechos humanos y libertades y contribuir a que se cumpla el compromiso de **“no dejar a nadie atrás”**, así como a hacer frente a las amenazas y riesgos que, por diversos motivos, se ciernen contra estos derechos.

En el auditorio de la Fundación Cajagranada¹ y ante la representación de los colectivos sociales, el Defensor del Pueblo Andaluz reconoció el trabajo del Tercer Sector en su labor diaria frente a las situaciones de injusticia y de vulneración de derechos, con soluciones nacidas desde el compromiso y la participación social, y se ofreció como un colaborador leal y a la vez crítico con la administración, *“que señala con el dedo casos que merecen ser revisados, sugiere o recomienda modificaciones en el funcionamiento administrativo e incluso impulsa el cambio de la legalidad cuando resulte preciso y necesario”*.

En este encuentro el titular de esta Institución señaló la importancia que tiene el conjunto de asociaciones que se dedican a la defensa de estos derechos: *“Vosotros sois nuestro radar para conocer qué problemas tiene la ciudadanía. Y nos proyectamos a través de vosotros. Donde vosotros no llegáis, podemos llegar nosotros, porque compartimos el mismo espíritu y las mismas inquietudes”*-

Entre otros compromisos para la defensa colectiva de los derechos de la ciudadanía, el Defensor subrayó la apuesta por el diálogo como instrumento de transformación social; la colaboración para posibilitar que se escuchen todas las voces y propuestas de la ciudadanía; el fomento de las alianzas que contribuyan a la consecución de los objetivos de la Agenda 2030 y, en especial, una educación orientada al cumplimiento de los derechos humanos.

También la exigencia a los poderes públicos para que pongan a las personas en el centro de las políticas públicas, especialmente a aquellas que *“se encuentran en situaciones de mayor vulnerabilidad”*.

En el 40º aniversario de la Institución, el defensor también ha querido homenajear 6 causas que, a su juicio, necesitan una mayor atención y un mayor empuje, y se distinguió a personalidades “ejemplares” que representan la lucha y protección de estas motivaciones.

► **1ª causa: Protección de la infancia y adolescencia.**

RECONOCIMIENTO a María Asunción García Bonillo, presidenta de la Asociación para la Intervención y Protección de Colectivos Dependientes Inter-Prode, y a Ignacio Gómez de Terreros, con un destacado trabajo en la Fundación Gota de Leche y el Foro Profesional por la Infancia.



► **2ª causa: Defensa de la salud y el bienestar.**

RECONOCIMIENTO a José Ramón Molina Morón, presidente de Agrafem, la Asociación Granadina de familiares y personas con enfermedad mental

¹ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/acto-40-aniversario-23-de-abril-2024-cajagranada-fundacion>



▷ **3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables .**

RECONOCIMIENTO a la gaditana María Luisa Campos, reconocida por su papel en distintos movimientos sociales, y al jiennense Julio Millán, presidente de Edad Dorada-Mensajeros de la Paz Andalucía.



▷ **4ª causa: Sostenibilidad ambiental y el cuidado de la tierra.**

RECONOCIMIENTO a Francisco Casero, presidente de la Fundación Savia por el Compromiso y los Valores y Ezequiel Martínez, educador ambiental y patrono de la Fundación Savia



▷ **5ª causa: No discriminación e igualdad de trato y la lucha contra el discurso de odio.**

RECONOCIMIENTO a Adela Jiménez, presidenta de Málaga Acoge, y a Natividad Bullejos, por su papel activo en el feminismo desde los años 70 al frente de la primera organización de mujeres de Granada, en Maracena



▷ **6ª causa: Defensa de la memoria democrática y los derechos humanos como sustento de una sociedad democrática libre.**



RECONOCIMIENTO a Antonio Deza Romero, de la asociación Dejadnos llorar; Carmen Sánchez Sánchez, de la Plataforma para la comisión de la Verdad y Cecilio Gordillo, coordinador del Grupo de Trabajo Recuperando la Memoria Histórica de CGT-Andalucía y coordinador de la web Todos los Nombres.



La coordinación entre administraciones, un reto para trabajar en entornos vulnerables

La propia definición de persona vulnerable conlleva la necesidad de tener en cuenta los factores que ocasionan esta situación, así como las medidas que se han de implementar para superar estas barreras. Por tanto, se ha de tener en cuenta tanto el entorno personal, familiar o relacional y socioeconómico, así como las administraciones competentes para dar soluciones a sus problemas.

En los informes anuales del Defensor que se presentan al Parlamento andaluz se viene haciendo una breve radiografía de los factores que inciden en la vulnerabilidad de una persona, entre los que se encuentra la falta de recursos económicos que le impide acceder o mantener un derecho como la vivienda, teniendo también dificultades para abonar los suministros básicos que les permite, entre otras cuestiones, mitigar las temperaturas extremas del frío y el calor.

Ya en el siglo XXI, seguimos hablando de **vivienda insegura**, un término que encierra el chabolismo, las infraviviendas -incluyendo también las verticales-, barrios degradados, etcétera. Todo ello perdura y se cronifica en el tiempo a pesar de las políticas públicas que se articulan en nuestro Estado de Bienestar.

Preguntarnos qué está fallando y qué más se puede hacer es obligado, dado que de lo contrario contribuiremos a dar la bendición a una sociedad desigual donde se desprotege a quienes ya tienen sus derechos vulnerados, así como a quienes ven tambalearse los cimientos de su seguridad.

Son muchas las estrategias que se aprueban en las distintas administraciones y entidades del tercer sector encaminadas a superar la pobreza, que está en la base de muchos de los factores que caracterizan la vulnerabilidad. Así, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, se ha aprobado en 2024 la nueva Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030, con la vivienda y el desarrollo del estado de bienestar como grandes retos.

Un documento que “*pretende transformar la situación de las familias en situación de pobreza y asegurar la igualdad de oportunidades para romper la herencia negativa entre generaciones*”, procurando que los datos macroeconómicos se reflejen en las familias. Recoge acciones para asegurar recursos para las personas en situación o riesgo de pobreza, reforzar la protección social y **coordinar la acción entre administraciones**.

En Andalucía, son también varias las estrategias relacionadas con la población más vulnerable. Un ejemplo de ello es la “Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas” (ERACIS, en adelante) que tiene como objetivo actuar “*sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión*”.

La ERACIS pone en marcha una nueva forma de intervención guiada por el **enfoque integral y comunitario**, desarrollando los objetivos y principios de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía, **confiando en el efecto transformador de la acción conjunta** y la capacidad de intervención de un numeroso conjunto de personas cualificadas que van a actuar en las zonas desfavorecidas con esta orientación.



Por su parte la Estrategia Andaluza para la Inmigración 2021-2025: Inclusión y convivencia pretende dar una respuesta a las necesidades que Andalucía tiene ante los procesos de integración de las personas migrantes asentadas en nuestra comunidad, así como por la llegada de nuevos flujos migratorios. Retos *“que han de afrontar con la finalidad de conseguir una sociedad cohesionada en un clima de convivencia que respete la diversidad”*, y alineada a los ODS de la Agenda 2030.

Entre sus objetivos generales se encuentran el impulso de la coordinación en la gestión de las políticas públicas de la Junta de Andalucía dirigidas a la inclusión social de la población migrante en Andalucía, fortaleciendo sus estructuras, el seguimiento y evaluación de las políticas y avanzando en la cooperación entre los poderes públicos y los agentes sociales implicados.

Mencionar igualmente la I Estrategia de Atención a Personas Sin Hogar en Andalucía 2023-2026, publicada en el BOJA el 27 de diciembre de 2023. Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, contempla 7 objetivos estratégicos a través de los cuales se pretende reducir el número de personas en sinhogarismo. Propone 20 programas en los que se agrupan 100 medidas de actuación que han de responder a modelos de intervención basados en derechos de las personas en situación de grave exclusión residencial, desde una perspectiva de las obligaciones éticas de la sociedad, las administraciones públicas, organizaciones y profesionales del ámbito de la inclusión social.

Para la implementación de esta estrategia, *“serán de especial aplicación los valores de transversalidad de género, pues en el Diagnóstico se ha puesto de manifiesto la situación de mayor vulnerabilidad de las mujeres sin hogar con respecto a los hombres, que produce una situación de desventaja, **la coordinación intersectorial e interadministrativa, dada su importancia clave para la atención de las PSH y la atención integral centrada en la persona como modelo básico de intervención**, regulado en la Ley 9/2016, de 27 de diciembre”*

A nivel local destacamos los Planes Locales de Intervención en Zonas Desfavorecidas, (ERASCIS) , unos documentos programáticos que, con un enfoque comunitario, sitúan la gobernanza en las Entidades locales (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) como vertebradoras del desarrollo comunitario. Unos planes que tendrán que **“mejorar y articular la coordinación de las diferentes Administraciones Públicas que intervienen en las zonas”**.

Dicho esto, en este año 2024 se siguen detectando que la socorrida coordinación administrativa no consigue los efectos perseguidos, dado que son numerosas las quejas y actuaciones a través de las que hemos podido conocer la falta de espacios de diálogo y mesas de trabajo que aborden diagnósticos concretos de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad, ofreciendo soluciones compartidas o itinerarios encaminados a mejorar su vida.

Encontramos esta **falta de diálogo en actuaciones concretas con personas que van a ser desalojadas de viviendas públicas** y requieren desde que se conoce el inicio de los expedientes de desahucio, que se adopten iniciativas para propiciar una intervención coordinada con los Servicios Sociales Comunitarios de referencia y el Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, que ayude a adoptar las medidas necesarias para paliar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran estas familias, conforme a las competencias de cada administración.

También hemos podido conocer la **falta de impulso en actuaciones de coordinación entre administraciones en el desarrollo de los Planes Locales de Intervención (ERASCIS)** que se desarrollan en las principales barriadas de Andalucía, carentes de intervenciones de otras administraciones que acompañen los itinerarios de las personas destinatarias. Hablamos de mejoras en equipamientos de barrio, urbanismo, ajardinamiento, vivienda, etc., todas ellas competentes de órganos locales y autonómicos.

Y por último, reseñar **la necesidad de una actuación coordinada a nivel local, autonómico y nacional para abordar la erradicación de los asentamientos chabolistas de personas migrantes en las provincias de Huelva y Almería, que requieren la actuación coordinada de las tres administraciones** para programar actuaciones y dotarlas de presupuesto que permita gestionar sus Planes locales de erradicación de asentamientos a través de actuaciones encaminadas a favorecer la inclusión de las personas objeto de intervención, tal y como se contempla en el I Plan Estratégico para erradicar los asentamientos irregulares (EASEN).

Todas ellas son actuaciones que tienen su referente en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, en el que adquiere una especial relevancia el ODS 17 cuyo objetivo es **la coordinación y colaboración real entre administraciones para luchar contra la exclusión y conseguir cambios estructurales en las condiciones de vida de las personas que más lo necesitan. Una forma de trabajar que se ha de impulsar desde los responsables de los distintos órganos de gestión.**