



Es también recurrente las **quejas relacionadas con la disconformidad con la atención social que reciben**, llegando a solicitar el cambio de profesional. Una situación que es recurrente en varios centros de servicios sociales de distintos municipios, en muchas ocasiones ocasionada esta disconformidad por las situaciones de extrema vulnerabilidad que sufren las personas que se encuentran en situaciones muy extremas.

Tras ponerse de manifiesto la importancia de los Servicios Sociales Comunitarios y una vez recabada la información de los distintos ayuntamientos tras la petición de informe en las quejas recibidas, y teniendo en cuenta lo manifestado en las reuniones mantenidas con los equipos sociales de las comarcas visitadas se ha considerado oportuno dirigirnos a los municipios de más de 20.000 habitantes de Andalucía, y Diputaciones Provinciales, en relación a los de menor población, **interesándonos, entre otras cuestiones, por la conformación de los equipos profesionales y perfiles profesionales de los centros, ratios de población a la que atienden, protocolos de actuación para la atención de las situaciones de emergencia y la gestión de la cita previa, como modelo de atención.**

Y dada las características de las personas atendidas, solicitábamos información acerca de la **coordinación con el resto de recursos públicos** que gestionen otras Administraciones que permita mejorar la atención a la ciudadanía, adoptando una perspectiva integrada que permita avanzar en la inclusión de estas personas.

Todo ello conlleva que los ayuntamientos dispongan de un Plan Municipal de Servicios Sociales que les permita vertebrar este tipo de actuaciones de manera transparente para la ciudadanía, encaminado al desarrollo de objetivos locales que promuevan la cohesión social de cada municipio, contando con unas fuentes de financiación estables.

Las quejas de oficio de referencia son: Almería: [24/5663](#), Cádiz: [24/5664](#), Sevilla: 24/7528, Huelva: 24/9183, Córdoba: 24/9184, Málaga: 24/9185, Granada: 24/9186 y Jaén 24/9187.

Consideramos imprescindible que estos centros estén dotados de los recursos humanos necesarios y las protocolos de gestión que posibiliten a sus profesionales enfrentarse a las distintas problemáticas con las herramientas necesarias.

2.1.4.2.2. Las dilaciones en las 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", 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.

...



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.

...

2.1.4.2.3.1.3. Repercusión del Reglamento de Extranjería en la regularización por arraigo

...

Ante estas situaciones se han emitido resoluciones, publicadas en la página web de esta Defensoría, en las que se recomendaba:

- ▶ Que para la valoración de la integración de las personas migrantes, en cumplimiento de la Instrucción DGI/SGRJ/3/2011, en los informes de inserción social se recoja el “sentido favorable o desfavorable del informe en base a la ponderación de los aspectos señalados en el art. 124.2.c) del Reglamento de la Ley Orgánica”, que son los medios económicos con los que cuente, los vínculos familiares con residente en España y el esfuerzos de integración a través del seguimiento de programas de inserción sociolaborales y culturales, sin exigir por tanto una carencia en el padrón de su Ayuntamiento.
- ▶ Que, en cumplimiento de la normativa de aplicación referida, los informes sean emitidos y notificados a los interesados en un plazo de treinta días desde la fecha de solicitud, requiriendo a las personas solicitantes la documentación pertinente para la emisión del informe adoptando para ello las medidas necesarias.

Se pone de relevancia la colaboración de los ayuntamientos con esta Defensoría, aportando la información solicitada, así como otras buenas prácticas de referencia y poniendo en valor la importancia de la gestión de estos informes. También la aceptación de las recomendaciones formuladas, con las que pretendemos contribuir a una mayor protección de los derechos de las personas migrantes.

Tomando como ejemplo la queja dirigida a la provincia de Sevilla, 22/4839, se pone de manifiesto que más del 70 por ciento de los Ayuntamientos cumplen con la normativa en vigor, teniendo en cuenta los criterios del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, así como las Instrucciones dictadas por la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. De la misma manera elaboran y notifican los informes en el plazo de los 30 días requeridos.

Ponemos también de manifiesto que las consideraciones realizadas respecto a las dificultades y aportaciones de mejora se tienen en cuenta por esta Defensoría para los distintos pronunciamientos que se emiten.

Y somos también conocedores del esfuerzo que se realiza por los/as profesionales de los centros de servicios sociales, responsables de la emisión de estos informes, que no disponiendo siempre del tiempo necesario, dada la deficiente conformación de los equipos en muchos centros, se esfuerzan por cumplir con los tiempos previstos en la normativa. Con ello se afianza la credibilidad de la ciudadanía en los servicios públicos, en un contexto de “buena administración”

...