

las personas que carezcan de recursos suficientes, aunque no hayan cotizado nunca o no cuenten con la cotización requerida podrán acceder a una prestación contributiva.

Unas prestaciones que no solo consisten en una cuantía económica mensual, sino que también garantizan asistencia médico-farmacéutica a la persona beneficiaria y a los familiares convivientes.

Conforme al artículo 7 del [Decreto del Presidente 6/2024, de 29 de julio, sobre reestructuración de Consejerías](#), la competencia para resolver estos expedientes se atribuye a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad. Así será la Dirección General de Prestaciones, Ayudas y Subvenciones la responsable en materia de prestaciones.

Conforme el [Real Decreto 286/2003 de 7 de marzo](#), se establece en 90 días el plazo para la resolución de esta prestación. Un plazo que se viene incumpliendo en algunas delegaciones territoriales de Andalucía, con el consiguiente agravio en función del lugar en el que se resida.

A modo de ejemplo en la queja 24/1821 la promotora de la queja, con 75 años, enferma y con una situación socioeconómica extrema, nos traslada que había solicitado la pensión en febrero de 2024, sin que tengamos constancia, a la fecha de este informe de que haya sido resuelta. Una situación que igualmente se acreditaba por los promotores de las quejas 24/1821, 24/3724, 24/5667 y 24/5591.

Tras la solicitud de informes en cada uno de estos expedientes, nos trasladan que *“las prestaciones se estaban resolviendo en un plazo de diez a onces meses desde que se presentara la solicitud”*, sin poder atender la petición del tiempo estimado en el que se le notificará a las personas interesadas la resolución.

Ante esta situación se ha dictado Resolución en la que se recomienda a la Delegación Territorial de Sevilla que, a la mayor brevedad posible se emita resolución expresa de los expedientes indicados, toda vez que se han superado los plazos legalmente previstos, además de que se proceda al análisis de las causas que impiden que se resuelvan en plazo los expedientes de PNC, así como las medidas que pueden contribuir a cumplir con la normativa en vigor, dando cuenta de ello a la Defensoría.

Por tanto, al igual que sucede en la Rmisa, considerando que sus solicitantes se encuentran en una situación de carencia de recursos, **resolver en plazo se convierte en una obligación inherente a lo que se considera una buena administración.**

Entre las medidas que están adoptando para evitar estas demoras, nos informaba la Delegación Territorial de Málaga en la queja 24/3736 que desde la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad, *“... se están adoptando medidas de carácter estructural que permitan la reducción de los tiempos de tramitación de forma estable, tales como la robotización de los procedimientos y la optimización de los procedimientos mediante la implantación de planes de acción internos”*.

Unas iniciativas que esperemos den resultado, evitando dilaciones que se consideran contrarias a los principios establecidos tanto en la Constitución como en el Estatuto de Autonomía, que obligan a la Administración a actuar con eficacia, eficiencia, simplificación de procedimientos, transparencia, buena fe, protección de la confianza legítima y proximidad a la ciudadanía.

2.1.4.2.1.2.4. Otras prestaciones: Bono Carestía y tarjeta monedero

Tras haber puesto de manifiesto la importancia que tiene para la población andaluza más vulnerable que las prestaciones sean resueltas en el plazo establecido, haremos mención a otras que aún no teniendo el carácter de las anteriores contribuyen a mejorar sus necesidades básicas.

Hablamos de aquellas que han provocado un buen número de protestas, tanto de particulares como de entidades del Tercer Sector, como ha podido ser la denominada Tarjeta Monedero o el Bono Carestía.

En lo referido a la denominada **tarjeta monedero**, incluso antes de ser convocada, concilió la crítica, sobre todo de entidades y asociaciones de vecinos/as que temían que se quedaran atrás personas que hasta la fecha necesitaban apoyo para sus necesidades básicas.

Regulado por el [Real Decreto 93/2024, de 23 de enero](#), consiste en una ayuda, puntual, al amparo del [Programa Básico](#) destinado a unidades familiares con menores a cargo, a través de una tarjeta para la compra en determinados supermercados de alimentos y otros productos de bienes necesarios para llevar un estilo de vida digno.

Durante el año 2024, de forma transitoria, la gestión de este Programa, que se financia a cargo de fondos europeos, ha sido asumida directamente por el Ministerio de Derechos Sociales, a través de una subvención concedida a la entidad Cruz Roja Española. A partir de 2025, el Programa será gestionado en su totalidad por las comunidades y ciudades autónomas.

Según la [información aportada](#) por la Junta de Andalucía, son los Servicios Sociales Comunitarios quienes valoran los destinatarios del mismo, en el contexto del Proyecto de Intervención Social, siendo esta entidad la que se contacta con la persona en cuestión.

Entre los principales problemas que ha conocido esta Defensoría en relación a esta medida, podemos encontrar el retraso en su implementación, una cuestión que dificultaba el trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios dado que en el mes de mayo en algunas provincias no se disponía de información.

Otra de las condiciones cuestionadas era que la tarjeta estuviese destinada solo a unidades familiares con menores, dejando atrás a personas mayores con las mismas necesidades, así como la ausencia de supermercados autorizados en algunos municipios, impidiendo a las personas beneficiarias el acceso a este recurso económico.

Hemos pedido a la Administración que para próximas convocatorias del Bono Carestía se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva, en pos de una igualdad real

Otra de las ayudas puntuales destinadas a población con recursos escasos, es el [Bono Carestía](#), “una ayuda económica de 200 euros destinada a apoyar a las unidades familiares andaluzas con menores a cargo, afectadas por la sobrecarga que supone el incremento de precios generalizado de los productos y suministros, en hogares cuyos ingresos anuales en 2022 fueron inferiores a tres veces el IPREM anual vigente”.

Tras su convocatoria, se recibieron quejas en las que se ponía de manifiesto que las solicitudes pudieran presentarse solo a través de medios electrónicos, lo que conllevaría que personas que carecen de los medios y/o conocimientos necesarios para su tramitación puedan acceder a este recurso.

Así, en la queja 24/3907 nos trasladaban que “Dicho procedimiento va contra el principio de igualdad y deja sin percibir la ayuda a muchos andaluces y andaluzas en situación de necesidad”. En similares términos se refería [Granada Acoge](#) en la queja 24/2699, al trasladarnos que mostraban su desacuerdo con el “régimen de concurrencia no competitiva establecido en ciertas ayudas sociales en nuestra comunidad. Estas medidas no solo pasan por alto los derechos sociales de quienes más lo necesitan, sino que también perpetúan la exclusión y la injusticia. Es inaceptable que se trate el acceso a estas ayudas como si fuera una competición, excluyendo a quienes más lo necesitan y reforzando la idea de que los derechos sociales son un privilegio en lugar de un derecho fundamental”.

Por su parte la [Comisión de Servicios Sociales, del Colegio Profesional de Trabajo Social de Cádiz](#), recordaba a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales que esta medida no responde a los objetivos de la política de servicios sociales, recogida en la misma ley, tales como “promover y garantizar

el derecho universal de la ciudadanía al acceso a los servicios sociales en condiciones de igualdad”. (...). Y se preguntaban “cómo se asigna equitativamente esta ayuda con un procedimiento en régimen de concurrencia no competitiva”.

Tras las quejas recibidas, se abrió la [actuación de oficio 24/9228](#) en la que se analizaban tanto el contenido de la convocatoria como los problemas encontrados por sus destinatarios durante la gestión de la misma.

A modo de resumen, considerando la escasa cuantía de la prestación, 200 euros en pago único, la priorización basada en el orden de llegada tropieza una vez más con la brecha digital existente en muchas personas de Andalucía y conlleva que se excluyan personas que, si bien cumplen con los requisitos para recibir la ayuda carecen de esas herramientas.

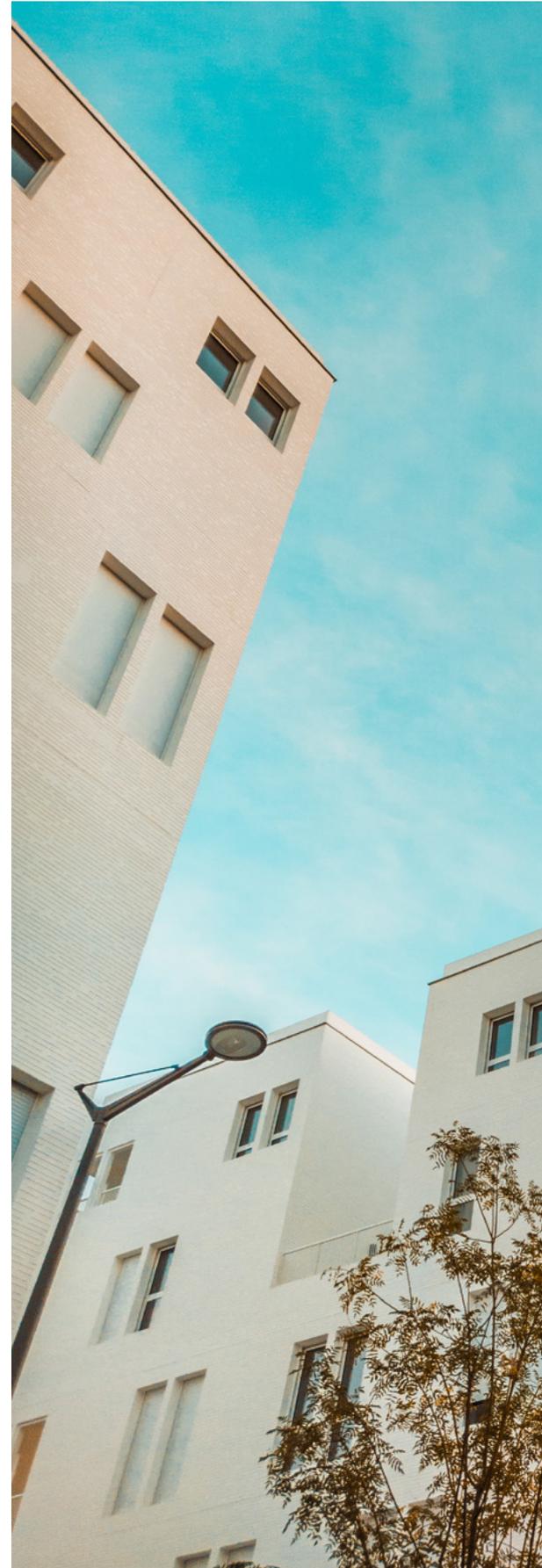
Además, mencionar que, ante la avalancha de convocatorias, se colapsó la página web a disposición de la ciudadanía, con un gran impacto irreversible para solicitantes, asociaciones, y personas voluntarias, que observaban impotentes las dificultades extras a las que tenían que hacer frente para poder entrar en el cupo de solicitudes priorizadas.

Con posterioridad seguimos recibiendo numerosas quejas que hacían mención a los errores en el abono de la prestación. Nos pedían ayuda ante el error en los números de cuenta donde se ingresaba la cuantía, a pesar de que se hacía constar en la propia solicitud dónde se había de abonar.

Una situación que propició dictar Resolución recomendando a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad que **en próximas convocatorias se pondere un procedimiento de concurrencia competitiva** previendo los costes administrativos que son intrínsecos a la condicionalidad en pos de una igualdad real entre los/as solicitantes; y no dejar a su suerte a personas que carecen de los elementos más básicos para pedir lo necesario a la Administración. Además de que en futuros emplazamientos de análoga naturaleza **se reconsidere la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías, incorporando de manera equilibrada estos elementos novedosos que tienen impacto en su esfera de derechos de la ciudadanía.**

Una resolución que ha tenido respuesta durante la redacción de este Informe Anual, [discrepando de nuestras recomendaciones](#).

Entre otras cuestiones, ratifican la idoneidad de la concurrencia competitiva dado que “según datos proporcionados por el Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, se estimó que aproximadamente 240.000 familias podrían beneficiarse de esta ayuda al cumplir con los requisitos exigidos” y considerando que esta “medida buscaba dar una respuesta rápida al incremento de los precios de productos y suministros, atendiendo a la urgencia establecida en el Pacto Social



y Económico por el Impulso de Andalucía. Dicha ayuda puntual fue acordada conjuntamente entre el Gobierno Andaluz y los principales agentes económicos y sociales”.

Dicen haber recibido un total de 64.798 expedientes relacionados con la convocatoria del Bono Carestía. Y de estos, 43.482 han obtenido una resolución favorable, permitiendo que las personas beneficiarias recibieran el pago correspondiente dentro del plazo de resolución establecido en las bases de la convocatoria”. Un resultado que “evidencia la eficacia de la automatización en la gestión de procedimientos administrativos de alta demanda”.

Una priorización, que no consideramos haya sido un beneficio para las familias andaluzas dado que, ha llegado solo al 18% de la población destinataria y como pusimos de manifiesto con anterioridad, se ha tramitado a costa de provocar dilaciones aún mayores en prestaciones como la Rmisa, que tienen un carácter más estable y beneficioso para las familias.

Y por último referirnos a las **ayudas de emergencia que se conceden a propuesta de los Servicios Sociales Comunitarios** a quienes atraviesan dificultades y que serán objeto de análisis en el epígrafe destinado a analizar las cuestiones trasladadas respecto a las actuaciones de distintos Centros de Servicios Sociales de los municipios andaluces.

2.1.4.2.1.3. La vivienda: un derecho que sigue siendo difícil de alcanzar para la población más vulnerable

Un amplio elenco del derecho internacional, europeo y español reconocen el derecho a la vivienda entre sus principios rectores. A través del desarrollo legislativo, políticas y jurisprudencia, se busca garantizar que la vivienda no sea solo un bien económico, sino un derecho fundamental para todas las personas.

La [Constitución Española](#) en su artículo 47 recoge que “*todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada*” y que “*los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos*”.

Es por tanto **la vivienda un derecho íntimamente relacionado con el derecho a la dignidad de la persona y al libre desarrollo de la personalidad, reconocido en el artículo 10.1 del mismo texto constitucional.**

A nivel estatal, la [Ley 12/2023 por el Derecho a la Vivienda](#), tiene como objeto “*regular, en el ámbito de competencias del Estado, las condiciones básicas que garantizan la igualdad en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales relacionados con la vivienda y, en particular, el derecho a acceder a una vivienda digna y adecuada y al disfrute de la misma en condiciones asequibles, atendiendo al cumplimiento*