

# 1.3. Dependencia y Servicios sociales







## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

<b>1.3.1. Introducción</b>	<b>89</b>
<b>1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite</b>	<b>89</b>
<b>1.3.2.1. Dependencia</b>	<b>89</b>
1.3.2.1.1. La valoración o revisión de la situación de dependencia que da acceso al Sistema	90
1.3.2.1.2. El programa individualizado de atención	91
<b>1.3.2.2. Personas con discapacidad</b>	<b>96</b>
1.3.2.2.1. Demoras en el ejercicio de las competencias atribuidas a los Centros de Valoración y Orientación	96
1.3.2.2.2. Discrepancias con el resultado de la valoración de la discapacidad	97
1.3.2.2.3. El fin de la equiparación entre incapacidad permanente y discapacidad "a todos los efectos"	97
1.3.2.2.4. Plan Integral de Discapacidad	98
1.3.2.2.5. Este tema en otras materias	98
1.3.2.2.5.1. Igualdad, Urbanismo y Vivienda	98
1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social	99
1.3.2.2.5.3. Servicios de interés general y consumo	101
1.3.2.2.5.4. Universidades	102
1.3.2.2.5.5. Medio ambiente	103
1.3.2.2.5.6. Administraciones Tributarias	104
<b>1.3.2.3. Servicios Sociales</b>	<b>104</b>
1.3.2.3.1. Personas Mayores	104
1.3.2.3.2. Prestaciones, ayudas y servicios sociales	107
1.3.2.3.3. Servicios Sociales Comunitarios	107
1.3.2.3.4. Adicciones	108
<b>1.3.2.4. Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía</b>	<b>108</b>
<b>1.3.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas</b>	<b>110</b>
1.3.3.1. Quejas de oficio	110
1.3.3.2. Colaboración de las Administraciones	110
1.3.3.3. Resoluciones no aceptadas	110





### 1.3.1. Introducción

Bajo el epígrafe de dependencia y servicios sociales abordamos cada anualidad el análisis de las cuestiones relativas a las dificultades del Sistema de la Dependencia, las barreras que afrontan las personas con discapacidad, las necesidades particulares de las personas mayores, los planteamientos surgidos en el ámbito de los Servicios Sociales y las graves incidencias para acceder a la renta mínima de inserción social en Andalucía.

Todas ellas, materias de un enorme calado, algunas muy delicadas, por estar íntimamente relacionadas con aquella parte de la población más vulnerable y precisada del sostén de un sistema público de Servicios Sociales robusto y eficaz, que se corresponda con la definición del Estado español como un Estado Social, en el que los mentados Servicios y las prestaciones que dispensan ya no pueden responder a una concepción meramente asistencial en ninguna de sus vertientes: ni el personal responsable de su prestación es voluntario, sino profesionales que han de cumplir un cometido constitucional y legal, ni sus destinatarios lo son a título de beneficencia, sino **titulares del derecho** a acceder a los mismos y a las prestaciones y recursos de su cartera de servicios, cuyo alcance es universal y, por tanto, dirigido a toda la población.

Sobre estos pilares pretendemos enfocar las problemáticas de las políticas sociales que, obvio es decirlo, permanecen encadenadas a reiteraciones que presentan avances muy modestos en comparación con una demanda social creciente.

Para enmarcar el contenido del subcapítulo, sintetizamos en este momento su estructura habitual, que comienza por el estudio de la **Dependencia** y sus avatares, continúa con los planteamientos recibidos en el ámbito de la **discapacidad**, pasando por la especial mención de una parte cada vez más nutrida de nuestra sociedad, las **personas mayores**, sin olvidar, finalmente, a las **personas vulnerables** desde una perspectiva socioeconómica y la respuesta que reciben de los Servicios Sociales Comunitarios, así como de la Administración Autonómica, especialmente en la cobertura de ingresos mínimos de la renta mínima de inserción social en Andalucía.

En este Informe nos parece interesante manifestar nuestra confianza en la implantación de un engranaje organizativo que permita una **mejor conexión entre las necesidades sanitarias y sociales de la ciudadanía**, habida cuenta de que solo en un espacio común de esta índole podrá la Administración satisfacer adecuadamente las que plantean las personas mayores y dependientes, las personas con determinados problemas de salud mental o, entre otras, las que padecen enfermedades crónicas o pluripatológicas.

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

#### 1.3.2.1. Dependencia

A lo largo de 2019 las quejas formuladas por la ciudadanía en relación con el Sistema de la Dependencia ha venido a igualar prácticamente la cifra registrada durante el año 2018, sobrepasando las 300.

El principal punto de discordia continúa consistiendo en la **vulneración del plazo para resolver** el procedimiento administrativo, completando un recorrido que comienza con la solicitud a instancia de parte y que pasa por la determinación de la entidad de la situación de dependencia y, en su caso, desemboca en la efectividad del derecho mediante la asignación de una prestación del Sistema o de un servicio del Catálogo.

La Disposición final primera de la Ley 39/2006 expresa que, en el marco de lo establecido en la Ley reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el plazo máximo para resolver el reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

A este respecto, la comunidad autónoma de Andalucía se decantó por establecer dos procedimientos administrativos que, con autonomía y tramitación sucesiva dentro del expediente de la persona interesada, conducen a la efectividad del derecho. El primero, iniciado a instancia de parte, y duración máxima de tres



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

meses, con intervención exclusiva de la Administración Autonómica y, el segundo, de oficio, destinado a la propuesta de recurso por los Servicios Sociales Comunitarios para su aprobación ulterior por la Delegación Territorial competente en materia de servicios sociales, en idéntico plazo máximo de tres meses.

Las demoras en la resolución de los expedientes de dependencia suponen, también en 2019, una superación del plazo legal máximo por encima de lo razonable, tanto en las actuaciones dirigidas al reconocimiento o revisión de grado, como en las que comporta la asignación de recurso. **Seguimos hablando de espera de años y de, lamentablemente, numerosos casos en los que la persona dependiente fallece antes de ser valorada o de poder acceder al recurso que tenía propuesto** (quejas 19/0440, 19/1220, 19/2782 y 19/3774).

El resto de cuestiones se distribuyen entre aspectos más puntuales y variados, como son asuntos sobre la financiación del servicio de ayuda a domicilio (impuntualidad en las transferencias entre Administraciones y en el abono de nóminas al personal auxiliar que lo presta; o disconformidades con el cálculo del copago de la persona usuaria); las discordancias en las cuantías o retroactividad de prestaciones; o la necesidad de plazas residenciales para personas con trastornos del espectro autista. A los que añadimos reivindicaciones sectoriales que cuestionan aspectos generales de la organización del Sistema, procedentes de las entidades prestadoras de servicios de dependencia (ayuda a domicilio, unidad de estancia diurna y atención residencial) en concierto con la Administración Pública que, surgidas al hilo del incipiente régimen de concierto, trasladan inquietudes justificadas en el desconocimiento del contenido para su materialización.

La insuficiente **financiación del Sistema de la Dependencia** explica que, año tras año, sean recurrentes y de afectación general los problemas trasladados por las personas que necesitan hacer efectivos los derechos reconocidos en la Ley 39/2006, que, como avanzábamos, permanecen anclados en las dificultades de obtener tanto el reconocimiento mismo del derecho (de la situación de dependencia en cualquiera de sus grados), como en obtener su efectividad, es decir, materializarlo con el reconocimiento de una prestación o servicio de su catálogo. En ambos casos, por demoras muy relevantes.

La efectividad del derecho se torna en una necesidad de satisfacción más difícil, cuando se trata de personas precisadas de recursos residenciales para perfiles específicos, debido a la escasez de plazas concertadas y/o a la ambivalencia de la afectación. Por lo que a los retrasos generales se suma una traba adicional, que debería superarse en el ámbito de la coordinación e intervención conjunta de la Administración social y de la sanitaria.

La forma de asignar una plaza residencial a las personas mayores en situación de dependencia y, más específicamente, el respeto a su arraigo personal, familiar y social, también han motivado el pronunciamiento de esta Institución.

### 1.3.2.1.1. La valoración o revisión de la situación de dependencia que da acceso al Sistema

La valoración inicial de la situación de dependencia o, en su caso, su revisión, -normalmente a instancia de la persona interesada por el deterioro de su estado-, concentran, como es habitual, las protestas consecuentes a una **dilación en su práctica**, que excede en mucho el lapso temporal que podría considerarse dentro de parámetros razonables.

No podemos olvidar que el plazo total que contempla la Ley desde la solicitud hasta que se disfruta de un recurso es de seis meses, y que en Andalucía el tiempo que se invierte en la valoración de la situación, conforme resulta de los expedientes que tramitamos, alcanza una duración de hasta un año y completar todo el itinerario, usualmente el tiempo de dos años.

Veníamos advirtiendo en los expedientes de años previos una **falta de personal técnico de la Administración autonómica dedicado a realizar las valoraciones**, que incidía de forma relevante en la dilación del procedimiento, especialmente acusada en determinadas zonas geográficas. A lo que

**“Falta de personal técnico de la Administración autonómica dedicado a realizar las valoraciones”**



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

añadíamos ocasionales demoras en un plano más relacionado con la **eficacia en la gestión**, incomprensible en los actuales tiempos de digitalización y Administración electrónica, que se revela en aspectos tales como el tiempo que se invierte en la remisión desde la Administración sanitaria del informe de condiciones de salud que forma parte del expediente; o del traslado del expediente físico entre la Administración Autonómica y la Local o incluso entre órganos de una misma Administración.

Cierto es que de las 19 recomendaciones dirigidas a la correspondiente Delegación Territorial de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación a lo largo del año, instando a la resolución del procedimiento de valoración o revisión, 17 fueron aceptadas (**queja 19/0645**) y que al menos la mitad de las quejas gestionadas han finalizado con la conclusión favorable del expediente (**queja 19/3020** y **queja 19/4115**), aunque este resultado posiblemente sea, a partes iguales, tanto el producto de nuestra insistencia como un indicio de mejora en los tiempos de respuesta de la Administración.

### 1.3.2.1.2. El programa individualizado de atención

El **planteamiento más voluminoso** en materia de Dependencia es el que tiene que ver con hacer efectivo el derecho, es decir, el que desemboca en el recurso dirigido a responder a las limitaciones que comporta esta situación, conforme a su entidad o grado, previa elaboración por los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios de la propuesta de dicho recurso.

El programa individualizado de atención, popularmente conocido como PIA, motiva la mayor cantidad de pronunciamientos por parte de esta Institución (**queja 19/0128** y **queja 19/0636**).

En conclusión, aunque desde la visión parcial que nos proporcionan los asuntos que se someten a nuestra consideración, carecemos de elementos objetivos para alcanzar conclusiones valorativas de la medida en que el publicitado plan de choque ha podido contribuir a reducir la lista de espera en este ámbito y en qué medida pudiera haber paliado sus tradicionales demoras, en nuestras actuaciones apreciamos únicamente resultados muy discretos, que queremos extraer de algunas de las respuestas positivas que la Administración competente en materia de políticas sociales nos ofrece.

En este sentido, debemos traer a colación el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 4 de junio de 2019, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019, por el que se dispuso dar prioridad en la tramitación a determinados expedientes administrativos en materia de dependencia y que establece:

*“Priorizar la tramitación de los expedientes administrativos relativos al procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones de las personas menores de 21 años, especialmente las que tengan reconocida una situación de dependencia severa o gran dependencia, y de las personas mayores de 80 años, especialmente las que tengan reconocido el grado I de dependencia, y que se encuentren sin prestación reconocida.*

*Dichos expedientes se tramitarán con preferencia al resto, independientemente del orden de incoación de los mismos.”*

Mencionamos este Acuerdo especialmente en relación con las **personas mayores de 80 años en situación de dependencia moderada**, para reseñar que, efectivamente, en años precedentes, la Administración Autonómica siempre había argumentado la mayor vulnerabilidad de dependientes de grado III y de grado II (grandes dependientes y dependientes severos), para justificar la razonabilidad de su priorización a la hora de acceder a un recurso.

Este proceder había relegado a un último plano a los dependientes llamados moderados o de grado I, a los que, en última instancia, tratándose de personas mayores, se había “conformado” con la consolidación prácticamente automática de un servicio con el que muchos de ellos ya contaban por otra de las vías posibles para ello, el de Teleasistencia que, como recurso por la de la dependencia, se renombró como “Servicio de Teleasistencia Avanzada” (STA).

Ocurrió que muchas personas en situación de dependencia moderada (que recordemos ha sido igualmente el grado afectado por sucesivas reformas legales que fueron retardando el calendario de efectividad de su derecho, hasta llegar a mediados del año 2015, generando un cúmulo de expedientes en expectativa),



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

percibieron que con esta solución inesperada, su derecho quedaba en nada, se frustraba, al no traducirse en ventaja alguna la efectividad que tanto habían aguardado. Para estas personas en situación de dependencia moderada, fundamentalmente mayores, la solicitud no supuso más que trámites durante años, que no condujeron a ningún sitio.

El Acuerdo de 2019 aludido, en resumen, en su limitado período de actuación pretendía dar cabida en el Sistema al colectivo de personas mayores de 80 años con dependencia moderada, no sabemos en qué proporción candidatas a consolidar el servicio de teleasistencia aludido en los párrafos precedentes; junto a los menores de 21 con gran dependencia o dependencia severa, que seguramente lo serán a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

Sin embargo, esta medida, ya concluida al tiempo de redactar este Informe, ha sido traída a colación por personas que achacaban el retardo de sus expedientes al citado Acuerdo de priorización, indicando que en las distintas Administraciones, Autonómica y Local, los profesionales les habían referido tener instrucciones de no tramitar ningún expediente distinto a los incluidos en el ámbito de actuación de aquel. Una aseveración que, obviamente, no hemos podido contrastar, por cuanto en ninguna respuesta oficial se ampara la demora en este argumento.

Descendiendo al plano de sus recursos concretos, los del Catálogo de prestaciones y servicios, en esta anualidad han ocupado nuestros esfuerzos, entre otras, las siguientes cuestiones:

En primer lugar, respecto de la **gestión de las plazas residenciales, en general y de las destinadas a personas mayores en particular**, nos planteamos, por una parte, conocer el procedimiento interno para la adjudicación de tales plazas, cuáles son los criterios que se tienen en cuenta para asignar plazas y, si los mismos, son aplicados uniformemente por todas las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

Por otra parte, hemos incidido en la cuestión relativa a si, con independencia de la asignación de plaza residencial conforme al orden de antigüedad del procedimiento, es posible establecer una **lista de espera**, voluntariamente aceptada, que permita saltar el turno de asignación a las personas con interés en ingresar en una residencia concreta, hasta que se produzca vacante en la misma. Petición esta que por razones de arraigo familiar y social nos dirigen muchas personas y que provoca el sufrimiento de las personas afectadas y de sus familiares.

A título ilustrativo esta cuestión fue explícitamente abordada en una queja cuya promotora planteaba una cuestión que, a nuestro entender, iba más allá de la mera constatación objetiva de la regularidad o inobservancia de los plazos para la efectividad del derecho de las personas en situación de dependencia, que usualmente motiva el pronunciamiento de esta Institución (**queja 19/1337**).

El contexto de la queja partía de haber tenido la familia de la dependiente que renunciar a la plaza residencial asignada al resolver el PIA, debido a que se ubicaba en un municipio a 60 kilómetros de su localidad de arraigo personal y familiar y, lógicamente, no querían extrañarla de su entorno.

La renuncia comportó la nueva petición de reapertura del expediente, confiados en que, en esta ocasión, pudieran obtener plaza en su municipio, acudiendo en este momento a esta Institución, dado que esta posibilidad pendía del azar, es decir, de la existencia de vacantes en el centro en que ya vivía la interesada, al tiempo del dictado de la resolución, en defecto de lo cual, se verían abocados a una nueva renuncia o a aceptar la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial.

Considerando la situación y la frecuencia en que ha sido conocida en esta Institución, así como el sufrimiento que la distancia del familiar querido dependiente genera, entendimos que se trata de una **realidad que debe ser enfocada con mayor amplitud de miras**, dado que una decisión administrativa basada asépticamente en las prescripciones abstractas y generales de la norma, pero dictada de espaldas a la individualidad y circunstancias de su destinatario, puede ser legal pero nunca será justa y, desde luego, será insatisfactoria para la persona interesada.

Fundamentamos por ello que en la aplicación de la norma por los órganos competentes de la Administración, echamos a menudo en falta un enfoque más dinámico y versátil, menos rígido y encorsetado por el que,



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

respetando la decisión administrativa el texto legal, le haga al propio tiempo cobrar vida y sentido en el caso concreto, corrigiendo la impersonalidad de sus términos generales hasta "humanizarla" por la vía del resultado alcanzado mediante la respuesta práctica ofrecida al supuesto particular a que atiende la misma.

La conveniencia de aplicar la norma más allá de su simple literalidad, viene reconocida en nuestro Código Civil (artículo 3.1), que previene que las normas han de interpretarse no solo según el sentido propio de sus palabras, sino completando tal literalidad con otros criterios, entre los que se encuentra el de la realidad social del tiempo en que se aplican y, de forma relevante, el de atender "fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas". Asimismo, en la aplicación de las normas debe ponderarse la equidad (artículo 3.2).

De este modo, consideramos que el espíritu y finalidad perseguido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, es el de garantizar a las personas que sean reconocidas en situación de dependencia el **derecho a recibir una atención adecuada a sus necesidades**, entendiendo por "necesidades" tanto la material de acceder al recurso objetivamente prescrito como adecuado (recurso residencial en este caso), como las necesidades más intangibles pero netamente humanas, de preservación de los restantes intereses y vínculos afectivos (la familia y el entorno), sin los que la vida pierde sentido y sus días, calidad.

En conclusión, consideramos adecuado que las preferencias justamente fundadas en las circunstancias personales, familiares y sociales de las personas dependientes, permitan aplicar la norma con la flexibilidad oportuna.

Junto a las quejas individuales en que se plantean estas cuestiones, hemos abordado este asunto en la **queja 19/0071**, iniciada de oficio, que tiene específicamente por objeto examinar el **procedimiento de adjudicación de plazas residenciales para dependientes mayores**, como resultado de la cual hemos dirigido la pertinente Recomendación a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, con el fin de homogeneizar y dar publicidad a los criterios empleados por las distintas Delegaciones Territoriales a la hora de gestionar la lista de espera para acceder a una plaza pública o concertada en un centro residencial de mayores.

Pues bien, tras analizar los informes de la Agencia de Dependencia y de las Delegaciones Territoriales recibidos, desde esta defensoría se observó que no existía una regulación de dichos criterios y que la aplicación de los mismos no era uniforme en todas las provincias, por lo que se ha recomendado en la **queja 19/0071** la **elaboración de unas instrucciones** por parte de la referida Agencia en las que se reflejen todos los criterios excepcionales a tener en cuenta en orden a alterar el orden normal de incoación en los procedimientos de dependencia, que recojan todos los supuestos posibles y, particularmente, los de urgencia social acreditada mediante informe de los servicios sociales comunitarios; internamientos involuntarios por resolución judicial; traslados de centro tramitados conforme al Decreto 388/2010, de 19 de octubre; solicitudes de reagrupación familiar tramitadas conforme al mentado Decreto 388/2010; y los explicitados en el acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de junio de 2019.

Asimismo, se recomienda el establecimiento de un orden de aplicación preferente entre los citados criterios.

Por otra parte, en aras del principio de transparencia, resultaría de sumo interés **dar publicidad al contenido de dichas instrucciones**, de manera que se facilite su conocimiento no solo al personal de la Administración que tenga que aplicarlas, sino a todos los operadores y a la ciudadanía en general. Es por ello que, desde esta defensoría, se propone que dichas instrucciones, de acuerdo con lo dispuesto en párrafo segundo del apartado primero del art. 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, sean objeto de publicidad, a través de su publicación en el BOJA y en la página web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

**"Procedimiento de adjudicación de plazas residenciales para dependientes mayores"**



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

En este contexto, se ha recomendado igualmente a la Administración autonómica que facilite a las personas dependientes y a los familiares que lo soliciten el acceder y conocer cuál es su posición en las listas de espera confeccionadas por las Delegaciones Territoriales.

Por último, es reseñable que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en la información ofrecida en la tramitación de la comentada queja de oficio, afirmó que *“consciente de las dudas que puede suscitar este procedimiento, ha iniciado un proceso de revisión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones en el que se concretarán, entre otros aspectos, criterios de actuación al respecto que doten de mayor transparencia este proceso”*, por lo que esperamos sean atendidas las recomendaciones expuestas.

En el curso de esta revisión, en todo caso, deberá examinarse igualmente la **uniformidad de los criterios aplicados en el procedimiento de acceso a la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial**, ya que hemos detectado que existe una indeterminación en orden a justificar la razón por la que frecuentemente se recurre al reconocimiento de este recurso tras la renuncia de las personas interesadas a la asignación inicial de Residencia. Es decir, en la reapertura del expediente para la revisión del PIA, como segunda opción de la propuesta principal de recurso residencial, no quedando claro por qué no se aplica el mismo criterio en el PIA inicial o, al menos, se permite su reformulación automática llegado el caso.

Ya hemos puesto de relieve en memorias anteriores que la forma de actuar de las Delegaciones Territoriales en estos casos no siempre es la misma. Pues bien, esta circunstancia se ha puesto nuevamente de manifiesto al hilo de la tramitación de la queja 19/0071, iniciada de oficio. Es por ello que desde esta Institución hemos recomendado que se elaboren y publiquen unas instrucciones, que sirvan de instrumento para homogeneizar y dar una respuesta clara y única a cuál haya de ser la tramitación a seguir tanto en los casos en los que en el PIA esté prescrita la atención residencial como primera opción y la prestación económica vinculada como segunda, como en los casos en los que en el PIA no esté prescrita inicialmente tal prestación vinculada.

**La insuficiencia de plazas residenciales para personas en situación de dependencia con perfiles precisados de centros específicos, continúa preocupándonos especialmente.** Entre las recomendaciones que se vienen haciendo desde esta defensoría viene siendo habitual las que explicitan la necesidad de

aumentar el número de plazas residenciales en centros públicos o concertados, especialmente en las capitales de provincia, donde la propia Agencia de Dependencia admite que la demanda es muy superior a las plazas existentes disponibles (queja 19/0071). Pues bien, dicha carencia de plazas disponibles es aún más acuciante cuando se trata de personas dependientes con perfiles más específicos.

En particular, demandan asiduamente nuestra intervención las familias de personas con trastornos del espectro autista, por la escasez de plazas residenciales destinadas a este colectivo y, en consecuencia, las ocasiones en que se ven abocadas a optar por otro tipo de recurso (como son la unidad de estancia diurna, la prestación económica para cuidados del entorno familiar o el servicio de atención residencial para personas mayores), a veces ni siquiera adecuado al perfil, claramente insuficiente e insatisfactorio.

Especialmente nos trasladaron algunas personas que en el mes de septiembre iban a adjudicarse nuevas plazas residenciales concertadas en una Residencia ubicada en Sevilla (Residencia Parsi de Autismo Sevilla), cuya asignación no es pacífica (queja 19/4729 y queja 19/5497). De acuerdo con la información

**“Nos preocupa, especialmente, la insuficiencia de plazas residenciales para personas en situación de dependencia con perfiles precisados de centros específicos”**



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

facilitada por la Administración, los criterios aplicados por la Agencia de Dependencia para cubrir las 14 plazas concertadas en la nueva Residencia han respetado el riguroso orden de incoación de los mismos, tal y como establece la Instrucción 01/2011, de 19 de abril, en su apartado 2.2 Interpretación del apartado 3 del artículo 15 del Decreto 388/2010 de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche, en coherencia con el art. 71.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Asimismo, indica que del total de expedientes que han sido asignados a dicho centro, todos han accedido a plaza concertada mediante el procedimiento de revisión del PIA, estando adjudicadas por parte de la ASSDA diez de las 14 plazas a fecha de octubre de 2019.

En realidad, la disconformidad de las personas que acudieron a esta Institución, estaba basada en la problemática citada más arriba, es decir, en haberse resuelto "en falso" el expediente, al haber tenido que aceptar un recurso no ajustado al perfil del familiar con trastorno del espectro autista, en un momento en el que no existía plaza idónea. Una vez que surge tal plaza, demandan obtener el cambio de recurso, en un procedimiento administrativo, el de la Dependencia, inflexible y lento.

**Las personas con problemas de salud mental, patología dual, conductas auto y heterolesivas**, y las dificultades que su encaje en algún recurso de la Administración, social o sanitaria suscita, continúa preocupando a esta Institución, ya que si bien, por fortuna, no es cuantioso el número de casos que se nos trasladan, sí son muy perentorias las necesidades que plantean.

En el subcapítulo dedicado a Salud y, más específicamente, en el apartado que aborda la Salud Mental, relatamos la situación que viven muchas familias, fundamentalmente personas mayores o incluso vecinos, sin habilidades, fuerzas ni capacidad para afrontar las difíciles situaciones que plantea la convivencia con determinadas personas que padecen un trastorno mental o una patología de esta índole agravada por adicciones, sobre todo cuando exteriorizan conductas de autolisis o heterolesivas.

La necesidad de un tratamiento de Salud Mental a la altura del padecimiento y la inconcreción del recurso adecuado cuando de personas que tienen reconocida la situación de dependencia se trata, lleva a las familias y a esta Institución, a recurrir alternativamente a la Administración Sanitaria y a la competente en materia de Dependencia, sin saber a ciencia cierta si la solución vendrá dada de la posibilidad de un tratamiento más estrecho e intenso en el ámbito sanitario, si deberá buscarse en un recurso residencial idóneo del Sistema de la Dependencia, o cuál de ambas Administraciones asumirá la determinación de abrir una alternativa en beneficio de la persona afectada, de su familia y de la comunidad. La respuesta, en todo caso, debería ser conjunta y coordinada.

La situación de angustia que sufren las familias se refleja en quejas, como la queja 19/4738, en las que unos padres ponen sobre la mesa la falta de recursos adecuados, de acogida y de tratamiento, para atender a personas, como su hijo, que padece trastorno límite de la personalidad. En dicha queja se describe cómo el desamparo, la destrucción paulatina de la familia y la desesperanza es el día a día de la convivencia con esa enfermedad, tanto para el paciente como para todo su entorno.

Entre los asuntos que destacan por su peculiaridad, aludimos a la revisión del grado de dependencia solicitado para un hijo afectado por una adicción concreta, la ludopatía, además de su diagnóstico de trastorno mental (queja 19/4910).

En un plano positivo, merece destacar el asunto planteado en una queja en que se había denegado el traslado de centro residencial de una persona con psicodeficiencia y, finalmente, la Administración estimó la pretensión, revocando la resolución denegatoria (**queja 19/1670**).

Y por último, terminaremos con una veta de esperanza, aludiendo a la **queja 19/3307**, iniciada de oficio a raíz de una denuncia, por presuntos malos tratos de un hijo con problemas de salud mental hacia su madre, gracias a la cual se consiguió que los servicios sociales visitaran la unidad familiar y que tanto la madre como el hijo, en tratamiento en salud mental, accedieran a un cambio de recurso de dependencia, de una unidad de estancia diurna a un centro residencial.



### 1.3.2.2. Personas con discapacidad

En 2019 se mantiene estable el volumen de reclamaciones ciudadanas que versan sobre cuestiones directamente relacionadas con la situación de discapacidad, es decir, en esencia relativas al reconocimiento inicial de tal situación o a su revisión, a la valoración de la movilidad reducida o a la expedición de las pertinentes tarjetas acreditativas.

En este ejercicio se repite igualmente el patrón en la casuística ya consabida, de tal modo que entre las peticiones de la ciudadanía continúan ostentando una mayor presencia, a partes prácticamente iguales, las que interesan la **agilización de la solicitud** dirigida a la valoración de la discapacidad -bien de la solicitada por vez primera, bien de la formalizada para que tenga lugar una revisión del porcentaje que refleje un posible incremento por agravación de la persona interesada-; junto a aquellas otras que manifiestan su discrepancia con el **resultado de la valoración**.

Ambos planteamientos alcanzan en conjunto casi la totalidad de las quejas sobre el particular. El resto de cuestiones más residuales se reparten entre disconformidades con el reconocimiento de la movilidad reducida o retrasos en la expedición o renovación de la tarjeta acreditativa.

#### 1.3.2.2.1. Demoras en el ejercicio de las competencias atribuidas a los Centros de Valoración y Orientación

Son diversas las competencias atribuidas a los Centros de Valoración y Orientación dependientes de las Delegaciones Territoriales de Educación y Deporte e Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de cada una de las provincias andaluzas, todas ellas en torno a servicios y prestaciones destinados a las personas con discapacidad.

En este sentido, junto a la valoración del grado de discapacidad, dirigido al reconocimiento inicial de esta situación o a la revisión del porcentaje ya resuelto (de oficio o a instancia de parte), desempeñan otras actuaciones, como la expedición de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad y de la tarjeta de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida, la emisión de dictámenes o de certificados de diversa índole, y funciones de información, orientación y asesoramiento a personas físicas y entidades en este ámbito.

De entre sus competencias, las **demoras en el procedimiento** para el reconocimiento o revisión de la discapacidad, así como en la expedición de tarjetas acreditativas de aquella o de aparcamiento de vehículos para personas con movilidad reducida, son las que aglutinan el grueso de las protestas de la ciudadanía.

Hace años que venimos denotando la necesidad de que se adopten medidas que permitan superar estas demoras, fundamentalmente las de reconocimiento de la discapacidad o su revisión, que giran en torno al plazo medio de un año, a pesar de que el procedimiento tiene fijado un plazo de notificación de la resolución de seis meses.

Las razones reveladas en las investigaciones realizadas por esta Institución, esencialmente en la queja 16/6978, iniciada de oficio sobre el procedimiento de reconocimiento de la discapacidad en Andalucía, indicaban la concurrencia de factores internos de la Administración (plantillas de personal insuficientes en los Centros de Valoración y Orientación y defectos de organización y gestión), unido a un incremento de la demanda por causas externas demográficas (envejecimiento de la población), que no han podido ser solventados por la Instrucción 2/2018, de 2 de julio, de medidas para la agilización y simplificación del procedimiento del grado de discapacidad.

Consideramos por ello importante introducir las **mejoras organizativas y procedimentales** necesarias, impulsando el **proyecto de Decreto para el desarrollo del artículo 36.3 de la Ley 4/2017**, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, es decir, el llamado a regular la organización y funciones de los Centros de Valoración y Orientación de personas con discapacidad en Andalucía y el procedimiento para la valoración del grado de discapacidad en la comunidad autónoma.



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

La elaboración de esta norma ya se recomendó desde esta Institución a la Dirección General de Personas con Discapacidad en el seno de la mentada queja 16/6978 y estaba incluida en el Plan Anual Normativo de 2018. Y así, aunque en esta anualidad el Gobierno andaluz ha manifestado su voluntad de no presentar un Plan Normativo para 2019, al considerar que no es preceptivo ni necesario, ello no obsta a que se culmine el desarrollo de este marco normativo necesario para mejorar las deficiencias de la discapacidad, que viene impuesto por la Ley 4/2017.

### 1.3.2.2.2. Discrepancias con el resultado de la valoración de la discapacidad

La discapacidad suscita igualmente la disconformidad de las personas afectadas con el resultado de su valoración, o con el de la aplicación del baremo de su movilidad reducida, ya porque ha comportado no poder acceder a tal consideración, ya porque se les ha reconocido en un porcentaje inferior al que, a su juicio, resulta de su situación y acreditan los informes médicos o la historia clínica.

Dejando a salvo los casos excepcionales en que, por haber concurrido un error en el criterio técnico, o en los informes tomados en consideración para adoptarlo, ejercemos una labor revisora que conduzca a detectarlo y subsanarlo, en la mayor parte de los supuestos hemos de atenernos a la estricta observancia del dictamen emitido conforme a Derecho y reconducir nuestra función a aclarar a la parte interesada las razones concurrentes, proporcionándole toda la información imprescindible para el mejor ejercicio de su pretensión en lo sucesivo.

Como de ordinario recordamos, **la información no solo es un derecho de la ciudadanía, sino un instrumento más al servicio de la eficacia de la Administración**, ya que el asesoramiento adecuado incrementa la confianza de la ciudadanía y potencia el uso responsable y adecuado de sus recursos, al evitar solicitudes reiteradas y reclamaciones estériles, que lastran el funcionamiento ordinario de aquella.

### 1.3.2.2.3. El fin de la equiparación entre incapacidad permanente y discapacidad "a todos los efectos"

En 2019 ha visto la luz la solución a la polémica generada por el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social, que, sin atenerse a lo dispuesto a la literalidad de una de las leyes que refundía (la Ley 51/2003), afirmó que "a todos los efectos" se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad. Cuando la referida Ley 51/2003, ya derogada, efectuaba tal equiparación únicamente a los efectos de la misma (artículo 1.2).

Este cambio de términos supuso una auténtica modificación en la regulación de uno de los textos refundidos, conduciendo a que por los Centros de Valoración y Orientación se comenzasen a expedir, a instancias de los interesados, certificados acreditativos de la situación de discapacidad por equiparación automática derivada de la incapacidad permanente.

Finalmente ha sido el Tribunal Supremo el que ha zanjado la cuestión, fallando que ha existido regulación que ha ido más allá de la autorización conferida en la elaboración del Texto Refundido (artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre), de tal modo que no cabe la equiparación automática referida.

**"La información no solo es un derecho de la ciudadanía, sino un instrumento más al servicio de la eficacia de la Administración"**



En lo sucesivo el grado de discapacidad de una persona volverá a ser el resultado de su valoración por el órgano autonómico competente y nunca resultará automáticamente de las situaciones reseñadas y así lo ha reflejado la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión en la Instrucción número 3/2019, de 1 de octubre.

La falta de información adecuada sobre esta novedad, ha motivado que algunas personas plantearan queja ante el Defensor del Pueblo Andaluz, cuestionando la denegación de la solicitud de equiparación, ya que a la pervivencia de la redacción legal se unía la falta de actualización de la web de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en la que seguía alojado y accesible al público, el tríptico en el que hasta ese momento se difundía esta posibilidad.

### 1.3.2.2.4. Plan Integral de Discapacidad

En el primer cuatrimestre de 2019 tuvimos conocimiento de que la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y la atención a las personas con Discapacidad en Andalucía, había comenzado el análisis y los trabajos preparatorios que habrán de culminar en la elaboración del **III Plan de Acción Integral para las personas con discapacidad en Andalucía**, habida cuenta de que el Plan de Acción Integral 2011-2013 estaba enmarcado en un marco legislativo ya superado.

A estos efectos la Consejería solicitó las **aportaciones de esta Institución**, que fueron realizadas desde una perspectiva global, comprensiva tanto de las situaciones susceptibles de mejora en materia de la propia calificación y reconocimiento de la discapacidad, como de las vertientes de salud, educación, formación y empleo, servicios sociales, vivienda y accesibilidad.

Aguardamos ver el resultado de los trabajos y colaboraciones recabadas traducido en la formulación del mentado Plan de Acción Integral, al que deberán acompañar igualmente el Plan de Empleo y el Plan de Acción Integral para Mujeres con Discapacidad, todos ellos previstos en la Ley 4/2017 (artículos 12, 27 y 70).

### 1.3.2.2.5. Este tema en otras materias

Reseñamos de forma breve en este apartado la afectación detectada en quienes ya la ostentan, en las vertientes de igualdad, urbanismo, vivienda, empleo público, trabajo y Seguridad Social, servicios de interés general y consumo, Universidades, medio ambiente y justicia.

Se trata en este momento de un simple extracto, para evitar reiteraciones innecesarias, cuyo contenido íntegro puede consultarse en los subcapítulos troncales que desgranar cada uno de dichos ámbitos competenciales.

#### 1.3.2.2.5.1. Igualdad, Urbanismo y Vivienda

Por lo que hace a la **movilidad**, seguimos conociendo quejas basadas en la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida; el uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas (queja 18/3326 y **queja 19/1540**); sobre la posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas (queja 19/3803); y alusivas al acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos (**queja 17/4108**, **queja 18/5832**, **queja 18/6694**, queja 18/1731).

En relación con esta cuestión, pero concretada al servicio público del taxi, hemos incoado de oficio la **queja 19/3710**, debido a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz. Así como tramitamos, a instancia de una organización de consumidores y usuarios, la queja relativa a la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida.

Continuando con el apartado de **accesibilidad**, nos llegan otros problemas derivados de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas en los itinerarios peatonales, obstáculos, carteles y bolardos que dificultan la movilidad; o la existencia de barreras en edificios, servicios o incluso medios de transporte



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

públicos (queja 16/0706, queja 17/2685, queja 17/6728, queja 18/3367, queja 18/7418, queja 19/0402, queja 19/0404, queja 18/4487, queja 19/2010).

Asimismo, queremos dejar constancia de que, de oficio a finales de 2018, iniciamos la queja 18/7272, aún en tramitación, sobre la necesidad de adaptación de los bloques de viviendas plurifamiliares, para resultar accesibles a **personas con discapacidad y mayores de 70 años**, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010 y cuyo plazo terminó el 31 de diciembre de 2017.

En materia de **vivienda**, recibimos casos relacionados con la escasez de recursos (desahucios de personas con discapacidad sin alternativa habitacional), obstáculos a la instalación de un ascensor, etc. (quejas 19/1580, 19/1928, 19/3220, 19/3839, 19/3841, etc.)

Si a todo ello añadimos la **perspectiva de género**, podemos afirmar que el ser mujer titular de familia monomarental, con personas menores a cargo, tener ella misma o alguno de sus hijos e hijas una discapacidad, o ser mayor o padecer una enfermedad mental y, además de todo ello, carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer las necesidades familiares, son circunstancias agravantes que las sitúa las más de las veces en exclusión social o en riesgo de estarlo y si a ello se añade que son o han sido víctimas de violencia de género, se hace extremadamente difícil que puedan salir adelante sin una ayuda decidida de la administración (queja 19/2558, queja 19/4655, queja 19/4830, queja 19/0681, etc.).

Un relato más pormenorizado puede consultarse en los capítulos correspondientes de este **Informe Anual**.

#### 1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

Durante el año 2019 se han recibido en esta defensoría quejas alusivas a las **problemáticas de las personas con discapacidad en el acceso al empleo público** y las condiciones de trabajo de personal en el sector público, relacionadas con el reconocimiento y pago de las pensiones no contributivas de invalidez, y sobre materias de fomento del empleo y seguridad social.

Cabe reseñar la queja 18/2708, iniciada de oficio en relación con la **retención indebida en concepto de IRPF a las personas beneficiarias de las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad**.

Tras analizar el régimen jurídico de aplicación a estas ayudas consideramos que su regulación es clara y no deja lugar a dudas de que están destinadas a compensar gastos asistenciales destinados al tratamiento o restablecimiento de la salud de la personas beneficiarias de las mismas no cubiertos por el Servicio de Salud o Mutualidad correspondiente.

La controversia surgida en torno a la tributación de esta modalidad de ayudas motivó el pronunciamiento de la Dirección General de Tributos, a instancia de persona interesada, en el que se afirmaba, a este respecto, que "(...) *no tendrá la consideración de renta sujeta al impuesto aquellas ayudas económicas que se concedan por gastos de enfermedad no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente que se destinen a tratamiento o restablecimiento de la salud, entendiéndose a estos efectos el empleo de las diversas formulas de asistencia sanitaria para reponer la salud de beneficiarios*".

Ante la claridad de la regulación expuesta y de la consulta vinculante de la Administración tributaria, formulamos Resolución a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública para que se modifique el vigente Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, estableciendo la posibilidad de que puedan ser objeto de estas ayudas los gastos ocasionados por el tratamiento, rehabilitación o atención especializada de discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales del personal empleado público o de sus familiares, no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente, y así se acrediten, con lo que quedarían exentas del IRPF. La Resolución ha sido aceptada por la Administración.

**La queja 18/2057**, iniciada al comprobar que persiste el incumplimiento del **cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador**



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

**en la Universidad de Sevilla.** Concluyó con Resolución al Rectorado de dicha Universidad reiterándole la necesidad de dar cumplimiento a las Recomendaciones de la queja 17/3685 -iniciada de oficio- que se le había formulado el año anterior por dicho motivo y que habían sido aceptadas por la Administración universitaria. Está pendiente de contestación por parte de la Universidad sobre su aceptación.

**La queja 19/0777**, en la que el Ayuntamiento de Sevilla desestima la solicitud del reconocimiento médico preceptivo para pasar a la situación de **segunda actividad** de una funcionaria del Cuerpo de la Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla en situación de Incapacidad Temporal, al estar pendiente de resolución por el INSS su situación de incapacidad, procediéndose a su jubilación forzosa al serle reconocida por este una Incapacidad Permanente Total.

**La queja 18/5884**, se tramita por el incumplimiento de la normativa vigente sobre la adaptación de tiempo por razones de discapacidad para la **realización de pruebas de acceso al empleo público** en la Administración de la Junta de Andalucía y en la que el informe remitido por el Instituto Andaluz de Administración Pública, reconoce que "no se realizó ninguna notificación a la persona interesada en relación a su solicitud de adaptación, ya que las adaptaciones solicitadas se atienden y gestionan informalmente por el órgano gestor (Servicio de Selección) de forma coordinada con la Comisión de Selección competente, comunicándose en su caso, de forma verbal (sin perjuicio de su constancia en el expediente) a los interesados el acuerdo adoptado en relación a las adaptaciones solicitadas".

Sugerimos al IAAP que se adopten las medidas oportunas para que, en las convocatorias de procesos selectivos de acceso al empleo público que dependan del mismo, se regule de forma precisa el procedimiento de resolución de las solicitudes de adaptaciones de tiempo y medios que pudieran realizar las personas con discapacidad participantes en estos procesos, así como la forma de notificación o publicitación de la decisión adoptada. Tras la valoración de la respuesta, la Administración acepta el contenido esencial de la Resolución.

En la queja 19/0114, la interesada denuncia la falta de previsión de adaptaciones curriculares en las pruebas de acceso a la función pública docente, es decir, de adaptaciones de tiempo y medios, para personas con un grado de discapacidad inferior al 33 %. Ello le impediría realizar las pruebas escritas previstas en las convocatorias para el acceso al Cuerpo de Profesorado de Educación Secundaria. Nuestra **Sugerencia** ha sido rechazada por la Administración educativa.

En materia de **Pensiones No Contributivas de Invalidez** se han recibido quejas que persisten en denunciar los considerables retrasos y demoras en la resolución de los expedientes de solicitud de aquellas, poniendo de relieve en algunos casos, la situación de extrema necesidad de los peticionarios, personas con discapacidad, con familiares a cargo o incluso sin apoyo externo, en cuya virtud se inició de oficio la queja 19/1559.

Ante estas circunstancias, y teniendo en cuenta que el art. 31 del EAA garantiza a toda la ciudadanía, dentro del derecho a una buena administración, que sus asuntos se resolverán en un plazo razonable, y que el plazo específico de 90 días que se determina en el Real Decreto 286/2003, de 7 de marzo, para resolver estos procedimientos no se viene cumpliendo, especialmente en las provincias de Málaga y Sevilla, incumplándose con ello la obligación de resolver en plazo que establece la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se formuló la oportuna Resolución a la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas, en la que se le recuerdan sus deberes legales y se le recomienda que, a la mayor urgencia posible, adopte las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para la puesta al día de los expedientes relativos a solicitudes de Pensiones no Contributivas, de Jubilación e Invalidez, en todas las provincias y garantizar la resolución de los mismos en el plazo legalmente establecido, así como que se aprueben planes especiales de trabajo para las provincias de Málaga y Sevilla, que tienen mayores retrasos en la gestión.

La Administración, tras referirse a determinados aspectos de la regulación de estas pensiones que dificultan su gestión y que no pueden modificar al estar establecidos en normas de ámbito estatal, pone de manifiesto su voluntad de adoptar las medidas recomendadas para normalizar la tramitación de las mismas en los plazos previstos legalmente.



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

En relación con las materias de **Políticas Activas de Empleo**, de las quejas recibidas cabe destacar la queja 19/4542, en la que la persona promotora denuncia una actuación discriminatoria hacia las personas con discapacidad en las Ofertas de Empleo Joven de la Junta de Andalucía en el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera; y **la queja 18/1222**, en la que el interesado, persona con discapacidad visual, considera discriminatorias la selección de plazas de agentes telefonistas ofertadas por una Asociación para trabajar en el servicio de atención telefónica del 061. Las quejas se encuentran en la actualidad en fase de tramitación.

En materia de **Pensiones Contributivas de Seguridad Social y Prestaciones de Desempleo**, que afectan a personas con discapacidad, las quejas recibidas durante el año 2019 han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, al afectar a cuestiones correspondientes a su ámbito de competencia.

### 1.3.2.2.5.3. Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de **suministro eléctrico**, debemos destacar durante 2019 las siguientes quejas:

- **Queja 19/0213**, en la que las personas promotoras, un matrimonio de 77 años en el que el marido tiene una discapacidad del 80%, nos trasladaban que habían comprado una vivienda adaptada y que Endesa no atendía su solicitud de alta del suministro eléctrico, por lo que permanecían viviendo en una tercera planta sin ascensor, al no poder mudarse.

- Queja 19/1343, el asunto planteado guardaba relación con la solicitud de bono social eléctrico, para cuya obtención es necesario acreditar reunir algunas de las circunstancias especiales establecidas en la normativa reguladora, entre las que se incluye tener una discapacidad igual o superior al 33%. Puesto que la exigencia de Endesa requiriendo el certificado expedido por los servicios sociales era correcta y ajustada a la normativa de aplicación, no se apreció la concurrencia de irregularidad.

- **Queja 19/3158**, en este expediente se intervino tras recibir una escrito alertando del problema que sufría una familia con un hijo menor discapacitado al haberle sido cortada la luz por la empresa suministradora y retrasarse la reconexión del servicio pese a haber regularizado la situación; obteniendo una respuesta favorable de Endesa tras nuestra intervención.

- **Queja 19/5912**, la promotora de esta queja nos manifestaba su preocupación al haberle sido cortado el suministro de gas en su vivienda por un error en el proceso de alta, sin que sus gestiones ante la empresa suministradora estuviesen resultando efectivas, lo que le estaba generando un grave problema dado que tenía una hija menor afectada por una discapacidad y no podía poner la calefacción, ni disponía de agua caliente. El problema se solventó tras requerir la colaboración de la empresa suministradora.

Para concluir este apartado queremos dejar constancia de una situación que se nos ha planteado en diversas ocasiones y que presenta una difícil solución. Nos referimos al problema derivado de los **cortes de suministro** para aquellas personas que, por sus circunstancias personales, precisan disponer de acceso permanente al servicio eléctrico.

Tal es el caso, por ejemplo, de las personas enfermas que dependen de algún tipo de aparato eléctrico para su tratamiento, como pueden ser dispensadores de oxígeno, bombas de insulina, aparatos contra la apnea, etc. El corte de suministro, cuando es prolongado, puede suponer para estas personas un riesgo vital o, cuando menos, un deterioro importante en su salud.

Algo similar ocurre con las miles de personas que en Andalucía, sea por razones de edad o por enfermedad, disponen del servicio de teleasistencia para comunicar cualquier incidencia que requiera la ayuda o la intervención de los servicios especializados. El corte en el suministro puede privar a estas personas de un servicio que se ha demostrado en muchas ocasiones que salva vidas.

No es infrecuente recibir escritos de queja en los que se demanda que las empresas suministradoras garanticen la ininterrumpibilidad del servicio eléctrico reclamando que las empresas sufraguen el coste de aparatos (generadores, SAI, etc) que garanticen la continuidad del servicio en caso de corte y aduciendo para ello lo dispuesto en el art. 52.4 de la **Ley 24/2013**, reguladora del sector eléctrico, que estipula la prohibición de la suspensión del suministro en caso de afectar a servicios esenciales (hospitales, colegios,

etc) o a personas en situaciones personales de riesgo (enfermos ventilodependientes, personas con discapacidad o dependencia, familias con menores de 16 años).

La petición no puede ser asumida por cuanto confunde la suspensión voluntaria del suministro por parte de la empresa en supuestos determinados, como puede ser el impago de facturas, con la interrupción involuntaria del suministro por problemas técnicos, accidentes, por incidencias meteorológicas o cualquier circunstancia similar.

Las empresas no pueden suspender voluntariamente el suministro a servicios esenciales o a personas con circunstancias especiales, pero no están obligadas a garantizar la continuidad del servicio en caso de corte fortuito o no programado. Por tanto, no es viable jurídicamente exigir de las mismas que sufraguen la adquisición de aparatos o sistemas de alimentación ininterrumpida. Lo único que podría demandarse es algún tipo de preaviso a estas personas en caso de corte programado del servicio, para que tengan tiempo de adoptar las medidas de salvaguarda que estimen necesarias.

### 1.3.2.2.5.4. Universidades

En materia de Universidades merece la pena ser destacada la queja 19/2699, que planteaba las dificultades que encontraban las **personas con dislexia para realizar las pruebas de acceso a la Universidad**.

Para garantizar la igualdad de oportunidades de las personas que padecen algún tipo de discapacidad o presentan necesidades educativas especiales, la normativa que regula la realización de las pruebas de acceso a la Universidad -Pevau- establece diversas medidas de adaptación que facilitan a estas personas la realización de las citadas pruebas. Estas medidas de adaptación están diseñadas en función del tipo de discapacidad o necesidad educativa especial que tengan estas personas y pueden ser muy diversas, aunque las más extendidas son las que posibilitan un tiempo adicional para realizar las pruebas, las que facilitan su entrega en formatos especiales o permiten que se utilicen determinados medios de apoyo para la realización de las mismas.

Las personas con dislexia son uno de los colectivos que pueden beneficiarse de este tipo de medidas de adaptación. Sin embargo, recibimos esta queja en la que, unos padres, denunciaban el perjuicio para su hija afectada de dislexia, como consecuencia del cambio de criterio de la Universidad de Jaén respecto

de las condiciones de realización de la prueba de acceso a la Universidad para el alumnado con esta necesidad educativa especial. Decisión que contradecía las actuaciones realizadas en años precedentes por la Universidad de Jaén, que eximía de la corrección ortográfica al alumnado con dislexia que realizaba las pruebas de acceso a la Universidad y que no se les había informado con la antelación suficiente para preparar adecuadamente estas pruebas.

Del análisis de la normativa vigente, pudimos deducir que no existe una normativa de ámbito estatal que regule la materia, por lo que cada comunidad autónoma adopta sus propios criterios y que en Andalucía rige una normativa



de 2014, que regula las condiciones de realización de las pruebas de acceso por el alumnado con necesidades educativas especiales.

La Universidad de Jaén, confirmó el cambio de criterio reciente y que no había sido trasladado en su momento a los diferentes centros educativos para que informaran a los alumnos afectados, por lo que se ofreció a la afectada la posibilidad de realizar una revisión de los exámenes del alumnado con dislexia por parte de un profesor con conocimientos específicos de tal problemática (siguiendo el modelo catalán), sin que ello supusiese incumplir el acuerdo adoptado por la Comisión Interuniversitaria.

También podemos reseñar la queja 19/4772, remitida por una persona con una discapacidad del 59% y con incapacidad permanente absoluta desde hacía 7 años que denunciaba los problemas que le generaba que no existiese ningún centro adscrito a la UNED en Granada capital.

Dado que la UNED es un centro que depende orgánicamente de la Administración del Estado, concretamente del ministerio con competencia en universidades, hubimos de remitir la queja para su tramitación al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

También merece ser reseñada la queja 19/0946, remitida por una persona con discapacidad que solicitaba de la Universidad de Granada la compensación de la asignatura que le restaba para finalizar el Grado en Finanzas y Contabilidad, de la que no había podido examinarse las veces requeridas por razones relacionadas directamente con su discapacidad y el tratamiento médico de su enfermedad.

El problema planteado en esta queja ha podido ser finalmente solucionado al aceptar la Universidad de Granada la petición de compensación de asignatura solicitada por el interesado. En la consecución de esta solución han sido decisivos los buenos oficios del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, cuya colaboración con esta Institución agradecemos.

### 1.3.2.2.5.5. Medio ambiente

Unicamente destacamos en este apartado la queja 19/4931, en la que se planteaba la disconformidad de una persona con la ubicación decidida por el ayuntamiento para la colocación de varios contenedores de basura pegados a la fachada de su vivienda, sin tomar en consideración el hecho de que, tanto el reclamante como su mujer tenían discapacidades del 33% y del 65%, relacionadas con procesos oncológicos





que precisaban de una especial asepsia en el entorno que era difícilmente compatible con la presencia de estos contenedores.

### 1.3.2.2.5.6. Administraciones Tributarias

En el expediente de queja 18/3333, se nos planteó reclamación contra el Ayuntamiento de Almuñécar, en la que el interesado exponía que en fecha 3 de octubre de 2017 solicitó exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) tras reconocimiento por el INSS de una incapacidad absoluta, debiendo reiterar su solicitud en fecha 6 de febrero de 2018, pues la primeramente instada para que surtiera efectos en el año 2018, no se le contestó, antes bien recibió recibo de este año por el Impuesto, sin que se le concediera tal exención.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe al Ayuntamiento, nos comunicó que la primera solicitud había sido denegada por no cumplir los requisitos para ello, debido a la existencia en el Servicio de Recaudación de deuda pendiente de pago por el interesado, así como por no permanecer de alta en el padrón municipal de habitantes, y contravenir lo estipulado en la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Añadiendo que abonada la deuda pendiente y dado de alta en el padrón municipal de habitantes del municipio, se le concedió la exención indefinida, condicionada al mantenimiento de los requisitos establecidos en la Ordenanza del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica en vigor.

### 1.3.2.3. Servicios Sociales

En torno a los Servicios Sociales se agrupan cuestiones variopintas, de forma y de fondo, que en esta anualidad resumimos en las que guardan relación con las **personas mayores**; las que tratan sobre las **prestaciones y ayudas** destinadas a atender las demandas más perentorias de la ciudadanía (las problemáticas diversas que acompañan a la ya de por sí compleja situación de las personas sin hogar o a la de quienes no cuentan con ingresos económicos o los que perciben son insuficientes para satisfacer sus necesidades vitales); las relacionadas con la misma estructura que soporta la canalización de las respuestas a la ciudadanía vulnerable, esto es, con los **Servicios Sociales Comunitarios**; y, finalmente, una breve alusión a las incidencias surgidas tras el proyectado cambio competencial de la Administración en materia de **adiciones**.

#### 1.3.2.3.1. Personas Mayores

Las personas mayores van conformando un porcentaje cada vez más cuantioso de nuestra sociedad, de tal modo que, siempre que, como hasta ahora ha sido, sigamos considerando como mayores a las personas de 65 años o más, las estadísticas presentan una previsión de pirámide poblacional en la que el número de residentes en Andalucía incardinados en este tramo vital **superará el millón y medio de habitantes a partir del año 2021**, en una evolución ascendente en los años venideros. Aún así, puesto que nuestra comunidad autónoma es la más poblada de España, el porcentaje de personas mayores de 65 años no alcanza el 15% respecto al total de la población, que según el último censo publicado por el INE (a fecha de 1 de enero de 2019), asciende a 8.414.240 habitantes.

Lógicamente, este incremento de personas mayores tiene una importante influencia en múltiples sectores, desde el económico hasta el de la organización y sostenimiento de los servicios públicos y, más particularmente, de servicios y prestaciones sanitarios, sociosanitarios y sociales, que en lo sucesivo no puede soslayarse entre los pilares de vertebración del sistema.

Desde un plano más corto, por lo que en este subcapítulo interesa, no podemos sino concluir que las personas mayores carentes de autovalimiento, en mayor o menor medida, también sufren las deficiencias del Sistema de la Dependencia y les alcanzan los retrasos en la valoración de la discapacidad.

Como especificidades propias de su tramo vital, citaremos las que surgen en torno a la necesidad de mantener su vinculación como parte de la sociedad, el respeto a su voluntad en el acceso a recursos



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

públicos, el aseguramiento de la calidad en el funcionamiento de los mismos y la organización y gestión adaptada a la población mayor de las zonas rurales.

Uno de los grandes retos a los que se enfrenta nuestra sociedad es **combatir la soledad y aislamiento** que padecen, en especial, las personas mayores, que hace mella en su salud, tanto física como psíquica. En este sentido, la Administración debe procurar articular todo tipo de políticas públicas, medidas y recursos para paliar dicha situación.

En este contexto, el servicio de ayuda a domicilio que prestan los Ayuntamientos con financiación propia, o los Ayuntamientos y Diputaciones provinciales a través de la financiación del Sistema de la Dependencia, cumple no solo la función de prestar un servicio que ayuda a la persona mayor con las tareas domésticas o de higiene personal, sino, a su vez, con la de dar compañía a personas que, en ocasiones, por impedimentos físicos no pueden salir de sus hogares y, en otras tantas, no tienen familiares o amigos con los que poder relacionarse o mantener algún tipo de vínculo afectivo, por lo que el servicio de ayuda a domicilio viene a constituir en muchos casos para estas personas mayores algo parecido al establecimiento de una relación de quasi-amistad o familiaridad con el personal auxiliar que les atiende.

Atendiendo a dicha realidad, desde esta Institución queremos incidir en la importancia de la correcta coordinación y planificación para el buen funcionamiento del referido servicio, de manera que no se produzcan cambios constantes o injustificados del personal auxiliar que lo desarrolla (queja 19/5463), no se cambien sin justificación los días y horarios previamente programados de prestación del servicio para evitar las molestias que estas alteraciones causan a las personas mayores, generalmente, con unos hábitos prefijados y que se desestabilizan con más facilidad (queja 19/4846) o, si es posible, se atienda a la preferencia de la persona mayor de que quien acuda a su casa para ayudarle en tareas, como el aseo personal, por pudor, sea un hombre o una mujer (queja 19/0578).

Tal y como hemos expuesto, para las personas mayores, en especial, las que viven solas, supone un aspecto positivo el mantener un vínculo de confianza y de cierta afectividad con la persona que acude a su casa a prestar el servicio de ayuda a domicilio. Esta circunstancia se pone especialmente de relieve en la queja 19/2772, en la que la persona dependiente, que es sordociega, solicita que no le cambien a la auxiliar que venía atendiéndola, con la que había mejorado mucho en autonomía, por ser la única que conoce la lengua de signos y técnicas guía con experiencia trabajando con personas sordociegas y, por ello, la única con la que puede mantener una relación de comunicación y afectividad personal, más allá del cumplimiento de sus labores de ayuda a domicilio.

En conexión con lo anterior, destacaremos, una vez más, la importancia **del respeto a su voluntad, explícita o implícita, fundamentalmente a la hora de asignarles un recurso residencial que no provoque una ruptura con sus vínculos familiares y afectivos** (como examinamos en la queja 19/0071 anteriormente citada).

Desde esta defensoría se viene encomendando que cuando la Administración elabore el PIA tenga en cuenta y respete la voluntad que la persona dependiente o sus familiares hayan manifestado de acceder a una plaza residencial dentro del ámbito del municipio en que ellos residan e, incluso, en un determinado centro, ya que son numerosos los casos en los que la persona dependiente lleva años ingresada en un concreto centro, al que ya está habituada y del que sacarla supondría un efecto desfavorable con consecuencias negativas, tanto desde el punto de vista psicológico como afectivo.

**“Respeto a su voluntad, explícita o implícita, fundamentalmente a la hora de asignarles un recurso residencial que no provoque una ruptura con sus vínculos familiares y afectivos”**



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

Son numerosos los casos en los que la familia, consciente y voluntariamente, acepta esperar el tiempo que sea necesario hasta que quede vacante una plaza en el centro concreto que demanda o en el municipio que haya señalado. En tales situaciones, entendemos que la Administración debería contactar con la persona dependiente o con su familia para ofrecerles como segunda opción la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, aunque no esté propuesta de forma alternativa en el PIA, sin necesidad de que medie un previo desistimiento para reiniciar el expediente y poder acceder a dicha prestación.

Igualmente consideramos, en sentido inverso, que aún cuando la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial esté propuesta como segunda opción en el PIA, tras el recurso residencial, siempre debe recabarse el consentimiento de la persona dependiente o de su familia para su aprobación, no siendo aceptable que por parte de la Administración se apruebe la prestación vinculada sin dicho consentimiento, ya que voluntariamente podrían decidir seguir en la lista de espera hasta que se produzca una plaza vacante en el centro que demandan o en un centro de su municipio de residencia.

Atendiendo el planteamiento expuesto, pudiera disminuir el número de familias que aceptan una plaza residencial en un municipio lejano al de su residencia habitual con la esperanza de que con la tramitación subsiguiente de un traslado van a poder optar en un breve periodo de tiempo a una plaza en el centro deseado sito en su localidad. En la mayoría de los casos dichas expectativas se ven frustradas, a lo que se une que el ingreso en un centro distante provoca malestar, desasosiego y perjuicios físicos y psíquicos, no solo en las personas dependientes, sino en sus familiares (esposo/a, hijos, sobrinos, hermanos, etc.). La distancia es un escollo, en especial, difícilmente superable cuando los familiares son, a su vez, personas mayores, que no disponen de vehículo y están aquejadas de problemas de salud que les limita en el uso del transporte público. Todo ello provoca la ruptura de los lazos afectivos, con la consiguiente repercusión anímica negativa y de deterioro físico que se exponen en muchas de las quejas que se tramitan (**queja 19/2272**, queja 19/5005 y **queja 19/1670**).

En otro aspecto, queremos destacar **la importancia del ejercicio de una adecuada labor de supervisión por parte de la Administración del funcionamiento de los centros residenciales para personas mayores**, tanto públicos como privados, de manera que se garantice que los mismos ofrecen un servicio de calidad a sus residentes.

Es, no obstante, reducido el número de quejas en las que por parte de los residentes o, lo que es normal, por parte de sus familiares, se denuncia la falta de higiene, de limpieza, deficitaria alimentación, trato inadecuado por parte del personal al usuario o falta de personal auxiliar o de enfermería en centros residenciales.

Asimismo, se observa que la mayoría de dichas quejas son formuladas ante esta Institución sin que previamente los hechos que se exponen hayan sido formalmente puestos de manifiesto ante el centro o ante la Administración competente para inspeccionar los mismos; por lo que habitualmente instruimos a las personas de la conveniencia de denunciar los mismos por la vía que permita poner en marcha los instrumentos de control pertinentes. La mayoría de estas quejas han sido cerradas por falta de aportación de datos o requisitos necesarios de acuerdo con nuestra normativa para su tramitación (quejas 19/0036, 19/2224, 19/6824 y 19/4158).

Para terminar, al hilo de las necesidades trasladadas habitualmente por las personas mayores de ámbito rural, debemos postular la **adaptación de la organización y gestión de los recursos y servicios** de que puedan beneficiarse a las condiciones de reparto poblacional, estableciendo las medidas que contemplen las especiales necesidades de las **zonas rurales**.

Para lograr dicho objetivo, se precisa una estrecha e intensa labor de colaboración y cooperación entre las Administraciones locales, Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales y, a su vez, entre estas y la Administración Autonómica, de forma que los recursos y servicios sociales de que se disponen puedan articularse de manera que satisfagan y beneficien a las personas que residen en zonas rurales en igualdad de condiciones con respecto a la población que reside en núcleos urbanos.



## 1.3. Dependencia y Servicios sociales

### 1.3.2.3.2. Prestaciones, ayudas y servicios sociales

Son usuales las peticiones de las personas en situación más precaria, e incluso de urgencia social, sobre cómo poder obtener prestaciones sociales de la que valerse; sobre el acceso a una vivienda; o, en fin, cuestionando la suficiencia de las ayudas municipales de emergencia; o demandando la inclusión en un contrato temporal del Ayuntamiento.

Este grupo de quejas, con no ser las más numerosas, presentan la importancia de ser las más perentorias, las que nos ponen delante de los ojos las condiciones de carestía en que malviven algunos de nuestros vecinos y, en todo caso, nos muestran un panorama muy complejo en el que una carencia se enlaza con otras varias, en cascada, haciéndonos reflexionar sobre la **fin línea que separa la inclusión de la exclusión social** y la importancia de reforzar una red comunitaria de apoyo capaz de ofrecer respuestas a las necesidades más elementales.

Muestra de algunas de estas situaciones son las abordadas en la **queja 19/0712** (una madre con menores a cargo denuncia la falta de asistencia y de prestación de recursos por parte de los servicios sociales, concluida por nuestra parte tras conseguir la intervención de los mismos para la tramitación de ayudas económicas en concepto de alquiler y en concepto de vestimenta básica para la menor como apoyo a la intervención); queja 19/0848 (persona desempleada que solicita ayuda de los servicios sociales para encontrar trabajo y no perder su casa); queja 19/1001 (familia numerosa, los padres parados de larga duración, con tres hijos menores a cargo, solicitan ayuda económica, trabajo, ayuda para alimentos); queja 19/1923 (familia numerosa, con tres hijos menores, que no percibe ningún tipo de recurso y precisan ayuda de emergencia para poder pagar la luz); queja 19/2246 (un padre que vive solo con su hijo y necesitan la ayuda social de alimentos), y queja 19/5514 (persona que ha perdido sus pertenencias en el incendio de la vivienda donde estaba de alquiler y que se encuentra en un albergue, demandando ayuda de los servicios sociales para salir de dicha precaria situación).

Especialmente ponemos el foco en las personas sin hogar, investigando los casos en que fallecen solas en plena calle y los recursos que se destinan a facilitar su alojamiento y sustento.

### 1.3.2.3.3. Servicios Sociales Comunitarios

Junto a las situaciones de exclusión social en sentido estricto, las posibles prestaciones y ayudas que proporcionan los Servicios Sociales son causa habitual de denuncia, en la medida en que se discute su frecuencia, cobertura e incluso cuantía.

Precisamente sobre este particular, nos fueron planteadas cuestiones como la que aludía a la ausencia de una normativa, instrucciones o criterios que fijen en cada municipio los fundamentos objetivos de su concesión y reparto.

Tampoco escapan a las críticas las **deficiencias de personal de los Servicios Sociales**, desde hace tiempo sobrecargados y con un aumento de la población destinataria de su intervención, así como un incremento de prestaciones a las que dar respuesta, que no parece haber ido acompañada de la suficiencia de medios. Ello se traduce en asignación de citas tardías para personas que requieren de atención ágil y en deficiencias en la calidad de la atención dispensada (**queja 19/0359**, **queja 19/0712** y **queja 19/0764**).

La **demora en dar cita** en los Servicios Sociales es incompatible con un correcto cumplimiento de su función y con las necesidades inaplazables de un gran número de personas y familias, ya sea con relación al acceso urgente a la ayuda de emergencia social que precisan para alimentos, medicinas y ropa (queja 19/0998), para la tramitación de recursos, o para la elaboración de los informes que declaren su situación de especial vulnerabilidad y situación de exclusión social (queja 19/0871 y queja 19/1603), documento este que precisan para por ejemplo acceder a los bonos sociales de suministros de agua, electricidad o gas (queja 19/3245).

Estas y otras cuestiones serán abordadas en la queja de oficio que esta Institución se propone iniciar, dirigida a la elaboración de un Informe Especial a lo largo de 2020.



En cualquier caso, debemos dejar constancia de que a lo largo de 2019 esta defensoría ha tenido la oportunidad de mantener **reuniones con los trabajadores y responsables públicos de diversos Servicios Sociales Comunitarios**, habiendo conocido la situación laboral que presentan, su opinión acerca de la suficiencia de sus plantillas y de los perfiles profesionales que la integran, la dotación de recursos materiales con la que cuentan para el desempeño de su trabajo diario y, cómo no, las apreciaciones respecto de las prestaciones, ayudas y recursos que tramitan a favor de la población bajo su cobertura de actuación. Información que nos ha resultado muy valiosa y que ha servido como importante fuente para contrastar, confrontar o corroborar, los datos recopilados a través de nuestras investigaciones, es decir, la información proporcionada por otras Administraciones y por las personas afectadas.

### 1.3.2.3.4. Adicciones

Las competencias en materia de adicciones, en tránsito desde la Consejería competente en materia de Políticas Sociales a la Consejería de Salud y Familias, con escalones intermedios de indefinición, ha generado durante 2019 el escenario confuso de una "tierra de nadie", que alcanzó de lleno a algunas entidades que, hasta la fecha y por la vía de financiación de las subvenciones, previo convenio con cada Ayuntamiento, dispensaban el tratamiento y atendían las necesidades de las personas sometidas a deshabitación.

En este sentido, iniciamos la queja planteada por una entidad de Ronda (queja 19/5807), así como la sobrevenida en Baza (queja 19/7116), en las que las entidades interesadas demandan la regularización de su situación y afirmaban estar asumiendo y dispensando el servicio sin respaldo normativo y sin percibir financiación para su sostenimiento, sin que tampoco la Administración, autonómica o local, haya establecido alternativas o previsiones.

Si inicialmente se suscitó el problema de su pervivencia en el marco del traspaso de competencias y la instrumentalización de la misma; más tarde, una vez asumida la competencia por la Dirección General de Cuidados Sociosanitarios, dentro de la Consejería de Salud y Familias y regularizada transitoriamente la situación de estas entidades, desde noviembre de 2019, a través de contratos menores de adjudicación del servicio, el problema devino en la justificación jurídica del prestado desde enero hasta noviembre de 2019, que permitiría reponer el coste a las entidades que lo habían dispensado.

Y ello por la objeción de algún Ayuntamiento de dar a la transferencia recibida de la Consejería de Salud, el destino finalista a favor de la entidad.

### 1.3.2.4. Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía

Abordar el análisis de la situación de la renta mínima de inserción social en Andalucía implica hacer una reflexión en la que se suceden cientos de experiencias duras relatadas por la ciudadanía, que en palabras de la Plataforma Federal de afectados de Andalucía, se resume en la crónica de una situación "cruel".

**"La complejidad para el reconocimiento de la RMISA ha significado un retroceso de este derecho social"**

Para ofrecer una imagen simple pero rotunda de las dimensiones que ha alcanzado el tortuoso camino que debe recorrerse hasta ver resuelta la petición, cualquiera que sea su sentido, podemos limitarnos a reflejar la evolución que han experimentado las quejas ciudadanas ante esta defensoría en los tres últimos años, a saber: desde las 134 quejas recibidas en 2017 (aún bajo la vigencia del ingreso mínimo de solidaridad, más comúnmente conocido como salario social) hasta llegar a las más de 500 quejas registradas en 2019, pasando por las 364 de 2018.

La mayor parte proceden de las provincias de Sevilla, Cádiz y Málaga, seguidas a niveles muy inferiores por Granada y Córdoba y, desde luego, con presencia insignificante de casos en Huelva y Almería.



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

En resumen, la muestra al alcance de esta Institución refleja un **significativo retroceso en este importante derecho social**, cuya finalidad es la de garantizar a los andaluces y andaluzas un modesto instrumento de pura subsistencia vital.

A la postre, la realidad pone de relieve que este derecho subjetivo creado ex novo por el Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre, con todas las garantías implícitas a su naturaleza, ha venido a empeorar la situación de sus potenciales titulares en las dos anualidades de existencia, ya que han accedido al reconocimiento de la renta mínima de inserción social un número menor de solicitantes que los que con anterioridad al 1 de enero de 2018 lograban la estimación del hasta entonces vigente salario social.

Es hondo el pesar de una Institución dedicada a la labor de velar por la defensa de los derechos y libertades, al ser testigo de la desesperanza de las personas más vulnerables de la sociedad (nuestros vecinos y vecinas en riesgo de pobreza o exclusión social, cuando no ya asolados por la pobreza o la exclusión), al diluirse en el tiempo la efectividad de un derecho que nunca antes, aunque no fuera tal, resultó tan inaccesible.

El principal problema que arrastra la renta mínima aparenta tener su origen en su regulación normativa y, con mayor precisión, en la complejidad de los requisitos que deben acreditarse para obtener su reconocimiento, así como, en consecuencia, en la multiplicidad de trámites en forma de requerimientos de subsanación, algunos sucesivos, y de comprobaciones, revisiones y regularizaciones que deben efectuar los empleados públicos a cargo de su tramitación en cada uno de los expedientes.

Si a la complejidad que supone la correcta conformación del expediente, añadimos la exigencia de su revisión vinculada a efímeras incursiones laborales u otros cambios vitales de cada uno de los miembros de la unidad familiar del solicitante; la desinformación de profesionales y de la ciudadanía; el considerable porcentaje de personas en situación de precariedad laboral y económica en una comunidad con 8,41 millones de habitantes en 2018; y, finalmente, una demanda de peticiones mal canalizada desde su origen, el resultado es, inevitablemente, el inverso al pretendido.

Desde esta premisa, consideramos que las graves demoras existentes en la resolución de expedientes iniciales, a las que desde el pasado mes de abril se suman las derivadas de las solicitudes de renovación de rentas ya concedidas, no son más que el síntoma de la enfermedad. Precisamente por ello no surten un efecto apreciable ni los refuerzos de personal que coyunturalmente se han venido acordando, ni el plan de choque que desde el mes de septiembre de 2019 se inició con la realización de horas extraordinarias por el personal del Servicio competente de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación.

La Administración autonómica competente, esto es, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, ha tomado conciencia de la envergadura del problema y, en este sentido, debemos reconocer que las recomendaciones que les fueron dirigidas desde el Defensor del Pueblo Andaluz en la queja de oficio iniciada al efecto (queja 18/3061), fueron tomadas en consideración y puestas en práctica, particularmente en lo que atañe a la corrección de defectos procedimentales y a la improcedencia de desestimar las solicitudes por incumplimiento de los requisitos legales más allá del plazo normativo en que la Administración había de resolver la misma.

En este contexto se abordaron cambios de actuación plasmados en la última Resolución de 1 de abril de 2019, del Director General de Servicios Sociales, dejando sin efecto determinados contenidos de la Instrucción de 10 de octubre de 2018 de la Secretaría General de Servicios Sociales sobre la aplicación del Decreto-Ley 3/2017, informando de la valoración del Letrado de 4 de diciembre de 2018 realizada al efecto y donde se detalla el procedimiento a seguir y sus efectos en el momento en que la resolución del procedimiento se efectúe fuera del plazo y los supuestos en los que procede la suspensión o bien la extinción de la renta mínima de inserción social.

Ello no ha bastado para alcanzar una mínima normalización en el desenvolvimiento de la renta mínima, que en provincias como Cádiz y Sevilla presenta un retraso de 18 meses en el reconocimiento inicial.

Una muestra más del planteamiento que exponemos, se refleja en que las protestas ciudadanas no solo giran en torno a la tardanza en resolver, sino que igualmente expresan muchas dudas que nos exponen al



no poder disiparlas por otro medio, manifiestan temores por las consecuencias que deparará el desempeño aislado de alguna actividad laboral, su disconformidad con la desestimación del derecho por haber trabajado algunos días en lugar de la suspensión y reanudación del derecho, o, en fin, lamentan la paralización del expediente tras comunicar alguna modificación en la situación laboral, ya que nos trasladan muchas personas que los funcionarios de las propias Delegaciones Territoriales les comentan que los gestores de estos expedientes “no saben muy bien qué hacer con ellos”.

La Consejería, como decíamos más arriba, ha iniciado un período de estudio y reflexión dirigido, al parecer, a la reforma de la regulación normativa, cuando no a su completa reelaboración, lo que respalda el diagnóstico que emitimos al comienzo de este somero análisis. En este momento, sin embargo, no vislumbramos la cristalización de este objetivo en un horizonte temporal cercano, o no al menos con la proximidad que sería deseable.

Entendemos que las decisiones que se adopten deben ser firmes y debidamente sopesadas, para que los pasos no se den en falso, pero **es nuestra vocación y nuestra obligación urgir una respuesta a la altura de las necesidades de la ciudadanía.**

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

#### 1.3.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/0071**, alusiva al procedimiento de adjudicación de plazas residenciales para dependientes mayores, dirigida a las ocho Delegaciones Territoriales en Andalucía de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, y a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía;
- **Queja 19/3307**, sobre la situación de presuntos malos tratos de un hijo hacia su madre, dirigida al Ayuntamiento de Rincón de la Victoria.

#### 1.3.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración de las Administraciones responsables en materia de Dependencia y Servicios Sociales para con esta Institución, resulta muy aceptable, si tenemos en cuenta el volumen de peticiones que hemos de realizar en estas materias (más de mil en cómputo global en 2019) y las reiteraciones que las múltiples gestiones de cada expediente hacen precisas.

#### 1.3.3.3. Resoluciones no aceptadas

- **Queja 18/3022**, referente a demora en reconocimiento de la situación de dependencia de un matrimonio, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/4295**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/4784**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 18/4834**, referente a demora en la Resolución de PIA, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/4948**, referente a demora en la Resolución de PIA, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Granada;



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

- **Queja 18/5168**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 18/5520**, referente a demora en la Resolución del PIA de persona dependiente, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba;
- **Queja 18/6028**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/6261**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 18/6359**, referente a demora en la valoración y aprobación del grado de dependencia, dirigida a Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Granada;
- **Queja 18/6670**, referente a demora en la aprobación del PIA de la persona dependiente, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba;
- **Queja 18/6677**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/6730**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 18/6760**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/7020**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/7115**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/7198**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 18/7218**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 18/7237**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 19/0130**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;



### 1.3. Dependencia y Servicios sociales

- **Queja 19/0356**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 19/0489**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Granada;
- **Queja 19/0730**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 19/0836**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 19/0886**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 19/1331**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 19/1689**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 19/2134**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 19/2162**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 19/2388**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz;
- **Queja 19/2494**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla;
- **Queja 19/2567**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz; y
- **Queja 19/2991**, referente a demora en la resolución de expediente de la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba.