



emitiera el correspondiente documento contable de pago, fiscalizado de conformidad por la Intervención con fecha 29 de mayo de 2018.

En este caso, al no estar previsto un plazo máximo para el pago de esta modalidad de subvención en las normas citadas, así como tampoco en el Decreto 5/2017, de 16 de enero, por el que se establece la garantía de los tiempos de pago de determinadas obligaciones de la Administración de la Junta de Andalucía y sus Entidades Instrumentales, habría que estar a lo establecido en la Ley General de la Hacienda Pública de esta Administración, que establece en su art. 29, con carácter general, el plazo en que deben pagarse las obligaciones de la Hacienda Pública Autonómica, que será de tres meses, desde la notificación de la resolución judicial firme o del reconocimiento de la obligación.

En este caso concreto, además, la Disposición adicional segunda de la Ley 2/2015, sobre dotación de medios para la gestión de los Programas, establece, en su apartado 1, que para llevar a cabo la gestión, entre otros, de los Programas Emple@Joven y Emple@30+ se dotará al Servicio Andaluz de Empleo de los medios humanos y materiales necesarios, a través de los instrumentos de financiación previstos en la normativa de aplicación, así como cualquier otro medio que resulte necesario para la adecuada gestión de los incentivos.

Respecto a la negativa a facilitar la información solicitada ante una demanda de pago que se reitera en el tiempo, no estimamos que esté justificada la misma en base a la regulación contenida en el Decreto 204/1995 y, menos aún, el no darle explicación alguna al respecto ni orientarle sobre otros medios a través de los cuales podría recabar la información solicitada.

En consecuencia, recomendamos a la Dirección Provincial de Sevilla del Servicio Andaluz de Empleo que adopte las medidas necesarias para la puesta al día de los expedientes relativos a las subvenciones para la contratación de personas titulares del Bono de Empleo Joven, procediéndose a la resolución de estos expedientes y abono de las correspondientes prestaciones económicas derivadas de los mismos en el plazo establecido en las normas reguladoras de este procedimiento. Asimismo, se le recomienda que sea facilitada información telefónica del estado de tramitación en que se encuentra un determinado procedimiento administrativo, en el que no se contengan datos especialmente sensibles y protegidos o complejos de facilitar, a solicitud de la persona interesada, previa comprobación de los datos identificativos que se consideren adecuados para acreditar la legitimidad de la consulta.

La Resolución ha sido aceptada por la Administración de empleo.

### 1.5.2.6.3. Retrasos en la expedición de títulos al alumnado que había realizado Cursos de Formación Profesional

Esta Institución ha procedido a abrir de oficio la **queja 18/7453** al tener conocimiento de que a más 100 personas que habían finalizado un curso de Formación Profesional para el Empleo no se les había podido expedir el certificado correspondiente ante la falta de personal de administración en la Dirección Provincial de Sevilla del Servicio Andaluz de Empleo y que ello estaba teniendo consecuencias muy perjudiciales para el desarrollo de una determinada actividad profesional, como es la de los vigilantes de seguridad

Tras reconocerse por parte de la Administración de Empleo que, en este caso, de forma excepcional, se habían producido determinadas disfunciones en la tramitación de la expedición de dichos certificados, pusimos de manifiesto a la misma el deber que le incumbe de extremar el rigor en el cumplimiento de las normas e instrucciones vigentes de aplicación en este ámbito, a fin de desarrollar eficazmente las políticas de formación profesional para el empleo que posibiliten el desarrollo personal de las personas trabajadoras, capacitándolas para el desempeño cualificado de las diferentes profesiones y para el acceso al empleo.

Asimismo, se le pusieron de manifiesto los principios y normas que garantizan el derecho a una buena administración de la ciudadanía por parte de la Administraciones públicas andaluzas, en el sentido expuesto en los apartados iniciales del presente Capítulo.

En base a dichas consideraciones, se le recomienda (**queja 18/7453**) que, en caso de que no se hubieran adoptado, se proceda a adoptar las medidas oportunas para asegurar la emisión de los certificados de



las acciones formativas cursadas por alumnos que hubieran realizado cursos de Formación Profesional para el Empleo en el plazo de un mes desde su finalización, para que no vuelvan a producirse este tipo de dilaciones. Asimismo, se le sugiere que se valore la conveniencia de que la determinación de este plazo de un mes para la emisión de dichos certificados se incluya también en la Carta de Servicios de ese organismo, o del que proceda en el ámbito competencial de la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo, y se promuevan las medidas oportunas para ello.

El Servicio Andaluz de Empleo nos contesta aceptando la Resolución formulada. ([queja 18/7453](#)).

### 1.5.2.7. Quejas en materia de Seguridad Social

#### 1.5.2.7.1. Pensiones No Contributivas (PNC)

Desde finales del año 2018 se venía observando en esta Institución, a través de las quejas que nos dirige la ciudadanía, considerables **retrasos y problemas en la resolución de los expedientes de solicitud de PNC**, tanto de Jubilación como por Incapacidad (las quejas afectadas aparecen citadas en el apartado 1.2.2 del presente Capítulo). Las personas que se han dirigido a esta Institución muestran su disconformidad con la tardanza en tramitar y resolver estas solicitudes por parte de la Administración de Igualdad y Políticas Sociales, localizándose la problemática fundamentalmente en las provincias de Sevilla y Málaga.

Asimismo, basan sus denuncias en el hecho de ser personas que se encuentran en una difícil situación personal en el plano económico, en muchos casos rayando la situación de emergencia social, ante la ausencia de algún tipo de percepción económica para su supervivencia, teniendo que ser atendidos en muchos de estos casos por los servicios sociales municipales o por entidades privadas de asistencia social.

Tras admitirse a trámite todas estas quejas, y solicitar los preceptivos informes a las Delegaciones Territoriales correspondientes, ante las respuestas obtenidas, que vinculan siempre estas situaciones a cuestiones burocráticas, y dado que éstas no sólo no se solventaban, sino que por las quejas que seguíamos recibiendo apreciamos que iban aumentando, consideramos oportuno iniciar una actuación de oficio ([queja 19/1559](#)).

En la tramitación de la queja, al comparar los datos de gestión de estas pensiones en Andalucía en el periodo comprendido entre los años 2013 y 2018, la primera conclusión relevante que se pone de manifiesto es el aumento del diferencial entre solicitudes

presentadas y resueltas en Andalucía en este periodo. Así, mientras que el número total de solicitudes de PNC presentadas anualmente en esta Comunidad Autónoma, tomando como referencia los años 2013 y 2018, ha disminuido un 8,21%, pasando de las 11.264 solicitudes a las 10.339, el de expedientes pendientes de resolver en el año, a pesar de la disminución del número de solicitudes, ha crecido un 73,20%, pasando de los 3.374 pendientes en el año 2013, a los 5.844 que estaban pendientes al finalizar el año 2018.

Este diferencial, aún inscribiéndose en la tendencia general a nivel estatal, se encuentra muy por encima de la media del conjunto de Comunidades Autónomas para el mismo periodo, que en el caso de solicitudes de PNC presentadas ha disminuido un 4,53%, y en el de expedientes pendientes de resolver, ha aumentado un 15,52%.

Lógica consecuencia de todo ello es la disminución del número de personas beneficiarias de PNC en ese periodo en Andalucía, que han pasado de las 102.021 del año 2013, a las 97.847 en el año 2018, un 4% menos. Porcentaje algo menor al de la media estatal que ha bajado en el mismo periodo un 4,53%.

Los datos de gestión expuestos muestran una tendencia similar en todas las provincias andaluzas, si bien, como se indica en el informe remitido por la Administración autonómica, la situación es especialmente preocupante en las provincias de Málaga -en la que han disminuido las solicitudes un 14,73% y han

**“Problemas en la resolución de los expedientes de solicitud de PNC”**