



5. Dependencia y Servicios Sociales

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

Materia principal	4
1.3. Dependencia y Servicios sociales	4
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.3.2.2. Personas con discapacidad	4
1.3.2.2.1. Demoras en el ejercicio de las competencias atribuidas a los Centros de Valoración y Orientación	4
1.3.2.2.2. Discrepancias con el resultado de la valoración de la discapacidad	5
1.3.2.2.3. El fin de la equiparación entre incapacidad permanente y discapacidad "a todos los efectos"	5
1.3.2.2.4. Plan Integral de Discapacidad	6
1.3.2.2.5. Este tema en otras materias	6
1.3.2.2.5.1. Igualdad, Urbanismo y Vivienda	6
1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social	7
1.3.2.2.5.3. Servicios de interés general y consumo	9
1.3.2.2.5.4. Universidades	10
1.3.2.2.5.5. Medio ambiente	11
1.3.2.2.5.6. Administraciones Tributarias	11
Este tema en otras materias	12
BALANCE DEL DEFENSOR	12
1. Introducción	12
3. Cuestiones relevantes	12
3.5. El derecho a una buena administración	12
1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica	12
1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	12
1.1.2.1. Administraciones Tributarias	12
1.1.2.1.2. Tributos Locales	12
1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales.	12
1.2 Cultura y Deporte	14
1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	14
1.2.2.5. Deporte	14
1.3. Dependencia y Servicios sociales	15
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	15
1.3.2.1. Dependencia	15



5. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2.1.2. El programa individualizado de atención	15
1.3.2.3. Servicios Sociales	16
1.3.2.3.1. Personas Mayores	16
1.4. Educación	16
1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias	16
1.4.2.2. Escolarización del alumnado	16
1.4.2.6. Equidad en la educación	18
1.4.2.7. Formación Profesional	20
1.4.2.8. Enseñanzas de Régimen Especial	21
1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias	22
1.4.3.1. Personas con dislexia y pruebas de acceso a la Universidad	22
1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	24
1.4.4.1. Actuaciones de oficio	24
1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social	24
1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	24
1.5.2.2. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad	24
1.5.2.2.1. Retención indebida en concepto de IRPF sobre las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad	24
1.5.2.2.2. Incumplimiento del cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad en las Universidades públicas	25
1.5.2.2.3. Desestimación solicitud de reconocimiento médico preceptivo a Policía Local para pasar a la situación de segunda actividad	25
1.5.2.2.4. Adaptación de tiempo y medios para que las personas con discapacidad puedan realizar las pruebas de acceso al empleo público en igualdad de condiciones	26
1.5.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	27
1.5.3.1. Quejas de oficio	27
1.6. Igualdad de Género	27
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	27
1.6.2.4. Servicios Sociales y Dependencia	27
1.7. Infancia, Adolescencia y Juventud	28
1.7.5. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones	28
1.7.5.1. Quejas sobre acogimiento familiar	28
1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior	28
1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	28
1.8.2.2. Prisiones	28
1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	30
1.8.3.1. Actuaciones de Oficio	30
1.9. Movilidad y Accesibilidad	31
1.9.1. Introducción	31
1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	32
1.9.2.1. Movilidad	32
1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público	32
1.9.2.2. Accesibilidad	32



5. Dependencia y Servicios Sociales

1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico	32
1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos	33
1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad	34
1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública	37
1.9.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	39
1.9.3.1. Quejas de oficio	39
1.11. Salud	39
1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	39
1.11.2.10. Salud mental	39
1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas	41
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	41
1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente	41
1.13.2.1.4. Contaminación acústica	41
1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio	42
1.14.1. Introducción	42
1.15. Vivienda	42
1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	42
1.15.2.5. Permutas de viviendas públicas	42
3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía	43
3.3. Análisis cualitativo de las quejas	43
3.3.4. Educación	43
3.3.6. Dependencia, Mayores y discapacidad	43
4. Quejas no admitidas y sus causas	44
4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones similares	44
REVISTA RESUMEN DEL INFORME ANUAL	44
02. A Debate	45
- Barreras a personas con discapacidad. Movilidad, accesibilidad, urbanismo y vivienda	45
03. Nuestras Propuestas	46
- Vehículos eléctricos de movilidad personal. Necesidad de regulación	46
04. Mejorar las Normas	47
- Acceso a medicamentos Las trabas Económicas	47



Materia principal

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

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.

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.

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

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.



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 II 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 impropio 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



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**



5. 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, incumpliendo 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.



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 el el 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, ente 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 sufragen 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 esta 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.



Este tema en otras materias

BALANCE DEL DEFENSOR

1. Introducción

...

Especialmente contundente ha sido el **informe del relator de la ONU de pobreza severa**, Philip Alston. Apenas dos semanas de visita le han bastado para detectar la gravedad de lo que hace años venimos alertando Instituciones garantistas de derechos y organizaciones sociales. **La recuperación de la crisis está siendo a dos velocidades**, venimos diciendo en nuestros últimos Informes, en los que analizamos las consecuencias de la crisis económica.

La lista de los problemas apuntados por el relator es larga. Así, la España poscrisis registra **más pobreza y exclusión**; un inadecuado **sistema de protección social**, con unas ayudas sociales insuficientes, como por ejemplo las pensiones no contributivas que no llegan a los 400 euros al mes; unos servicios sociales "colapsados por la burocracia"; crisis de **vivienda**; alta tasa de **abandono escolar** prematuro (el peor de la UE)... mientras que los ricos cada vez tienen más dinero y pagan menos impuestos.

Por colectivos, el informe del relator destaca la desatención de los habitantes en zonas rurales, las trabajadoras domésticas y las personas con discapacidad. Especialmente alarmante son las condiciones de algunos campamentos de inmigrantes, que sobreviven en condiciones «mucho peores que un campamento de refugiados», y la exclusión de las personas de etnia romaní.

...

3. Cuestiones relevantes

3.5. El derecho a una buena administración

A esta Institución llegan un considerable porcentaje de demandas ciudadanas que denuncian las excesivas demoras en que incurren las Administraciones públicas andaluzas (meses e incluso años) para la resolución de los procedimientos, sin obtener información que justifique esos retrasos. Supone una realidad preocupante que la ciudadanía, en numerosas ocasiones, ponga en entredicho que se esté cumpliendo con el artículo 31 del Estatuto de Andalucía que garantiza el derecho a una buena administración, sobre todo en cuanto a que **sus asuntos sean resueltos en un plazo razonable**.

Esta injustificada inactividad o silencio de las Administraciones públicas andaluzas, además de suponer un reiterado incumplimiento de las normas legales y reglamentarias que están obligadas a observar, puede ocasionar, en muchos supuestos, un perjuicio concreto a la ciudadanía, al tener que acudir a la vía judicial para el reconocimiento de sus derechos y pretensiones, con los consiguientes perjuicios que ello le comporta, incluso de índole económica al tener que afrontar los gastos de asistencia jurídica.

Pueden encontrarse ejemplos de estas demoras, en ocasiones de forma desproporcionada e incluso abusiva, como ya se han reseñado al principio de este balance.

La falta de personal necesario, el recurso del silencio administrativo, los procedimientos lentos y farragosos, la desinformación sobre los expedientes... llevan a provocar el desaliento en la ciudadanía y la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración**.

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la



ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración**. Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, **es imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.1. Administraciones Tributarias, Públicas y Ordenación Económica

1.1.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.1.2.1. Administraciones Tributarias

1.1.2.1.2. Tributos Locales

1.1.2.1.2.1. Gestión de Tributos locales; bonificaciones beneficios y exenciones en las Ordenanzas Fiscales municipales.

...

Referida al **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, tratamos expediente de queja en el que la Administración municipal concernida, resolvió actuando con arreglo a la normativa básica estatal de Haciendas Locales y a las respectivas Ordenanzas Fiscales, siendo aceptada finalmente la pretensión del interesado.

Así, tramitamos la **queja 19/3180** y la cerramos como asunto solucionado, promovida por un padre, en nombre y representación de su hijo discapacitado, ante el Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla), exponiendo que le había adquirido un vehículo adaptado y que, al mismo tiempo, había solicitado al Ayuntamiento



la correspondiente exención en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, añadiendo que por error al momento de la renovación de la exención para el ejercicio de 2018, el Organismo Provincial de Asistencia Económica y Fiscal (organismo delegado), le había denegado la exención.

Admitida a trámite la queja se solicitó el correspondiente informe al Organismo, que nos exponía por una parte las causas del error de tramitación padecido y por otra que se había aceptado la solicitud finalmente de devolución de ingresos indebidos:

"Analizado el expediente, resulta que con fecha 31 de julio de 2018 se dictó por la Vicepresidencia del Organismo resolución estimando la solicitud de bonificación (exención) por minusvalía con efecto para los ejercicios 2018 a 2021, la cual fue notificada al interesado, quien, a su vez, con fecha 24 de agosto.

de 2018 y a través del registro de la oficina de Atención al Contribuyente de San Juan de Aznalfarache, solicitó la correspondiente devolución de ingresos indebidos.

Esta solicitud fue indebidamente asignada, no siendo recibida en el Servicio de Gestión Tributaria hasta el 22 de noviembre, el cual, con fecha 10 de diciembre propone al Servicio de Contabilidad el abono de la devolución.

Con fecha 24 de enero de 2019, a través del mismo registro, el interesado presenta solicitud de información sobre el estado de la resolución y de la devolución, que es cargado al Servicio de Contabilidad.

En el Servicio de Contabilidad se incoa expediente de devolución (...) con fecha 26 de marzo de 2019, acordándose la devolución mediante resolución colectiva 890/2019, de 22 de mayo, y materializándose la misma, con los correspondientes intereses, con fecha 27 de junio de 2019... "

Tras lo cual, dimos por finalizada la tramitación de la queja al haberse tramitado la devolución de ingresos indebidos y haberse roto el silencio administrativo que alegaba el interesado.

1.2 Cultura y Deporte

1.2.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.2.2.5. Deporte

...

Sí queremos destacar la **queja 19/3721**, seguida ante el Ayuntamiento de Córdoba en orden al régimen de tarifas que se abonan en diferentes centros deportivos que se hacen depender del régimen de concesión o explotación que rige para cada uno de ellos, y que lleva a resultados de tarifas y precios diferentes para el colectivo de personas con movilidad reducida.

Tras su estudio nos posicionamos solicitando promover los estudios necesarios ante la asesoría jurídica del Ayuntamiento de Córdoba para que se lleve a cabo y ayude a promover una solución acorde con estos criterios de equidad y racionalidad entre los responsables del deporte en la esfera municipal para el colectivo de personas merecedoras de estas políticas integradoras.

En esta misma línea proponemos una dualidad de abordajes. De un lado disponer en las futuras convocatorias para la adjudicación de estos servicios de explotación de un marco garantizado y homogéneo de tarifas o condiciones para el colectivo de personas con capacidades diversas en el acceso a estas prestaciones; y, de otro lado, procurar una actualización de estos regímenes de tarifas o precios en los servicios adjudicados en vigor, de tal manera que incorporen el tratamiento compensatorio al colectivo afectado desplazando la minoración posible de ingresos mediante el ajuste a través de las tarifas de uso común o general y procurando un equilibrio económico final.

...

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite



1.3.2.1. Dependencia

1.3.2.1.2. El programa individualizado de atención

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

...
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 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 concreción 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.

1.3.2.3. Servicios Sociales

1.3.2.3.1. Personas Mayores

...

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.

...

1.4. Educación

1.4.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite: Enseñanzas no universitarias

1.4.2.2. Escolarización del alumnado

...

Nos referimos, en primer lugar, a la escolarización prioritaria de niños y niñas gravemente enfermos (**queja 18/7446**).

Dicho expediente de oficio se inició teniendo en cuenta los antecedentes de varios alumnos con problemas de salud extremadamente graves, a los que se les denegó el acceso a los centros docentes elegidos como prioritarios. Estas elecciones se habían efectuado por las familia por la cercanía del centro a los respectivos domicilios familiares y, en alguno de los casos, también por la cercanía de los colegios a los centros hospitalarios o de salud de referencia de cada uno de ellos.



En todos los casos expuestos, el motivo de la no admisión en los centros solicitados fue por inexistencia de vacantes o por no obtener el solicitante la puntuación necesaria.

Es cierto que la normativa de escolarización no prevé prioridad alguna en el acceso a los centros docentes por motivos de salud, ni en procedimiento ordinario, ni en el extraordinario. Pero precisamente por ello consideramos necesario que la Administración educativa contemplara una respuesta acorde con las excepcionales circunstancias que concurren en estos supuestos.

En nuestra consideración, la prioridad que a estos menores se les debería reconocer para acceder al colegio o instituto que se solicite (en procedimiento ordinario o en procedimiento extraordinario), tiene su fundamento no sólo en razones de humanidad, que ya considerábamos suficientes, sino porque es una obligación legal de los poderes públicos la de procurar a las personas menores que se encuentran en situación de desventaja, sean cuales sean los motivos de ésta (físicos, psicológicos, económicos, familiares, etc.), todos aquellos medios que le permitan la superación de aquellas circunstancias que han dificultado o dificultan su desarrollo personal y social pleno.

Por ello, esta Institución ha demandado una respuesta adecuada a las circunstancias específicas a los alumnos y alumnas que presentan este tipo de dificultades, lo que también haría necesario la adopción de medidas organizativas flexibles que permitieran una escolarización igualmente adecuada.

Como decimos, hemos de congratularnos de que la disposición adicional tercera del proyecto de Decreto, como en la disposición adicional primera de la Orden, respectivamente, se contempla la escolarización prioritaria del alumnado en supuestos excepcionales de enfermedad; incluso se establece la autorización de la ratio para los supuestos en que no existan plazas vacantes en el centros docentes solicitados por las familias.

...

La interpretación que en ocasiones se realiza de las normas sobre escolarización es tan rígida que puede conducir a situaciones indeseadas contrarias al interés superior del alumnado. Así aconteció con una familia que, por motivos de la enfermedad de su hija, hubo de cambiar el domicilio familiar desde Guadix a Granada. Tras el cambio solicitó sendas plazas escolares tanto para la menor como para su otro hijo, resultando que si bien a este se le escolarizó en uno de los centros solicitados como subsidiarios, a su hija no se la reubicó en ningún centro docente por la inexistencia de plaza.

Llegado el mes de septiembre sin que se le hubiera asignado ningún centro a la menor, el interesado acudió personalmente al organismo territorial, encontrándose con la sorpresa de que al tratarse de un cambio de centro docente, pero no habiendo plaza en ninguno de los que había solicitado, su hija debía seguir escolarizada en el centro de origen, es decir, a 70 kilómetros de su nuevo domicilio.

Después de una sucesión de acontecimientos enrevesados, y sin la más mínima voluntad de colaboración por parte de la Delegación Territorial, la niña fue escolarizada en un centro docente de Granada, no contando este, además, con el recurso necesitado por la menor al ser una alumna con necesidades educativas especiales.

Y si bien nos hubiera gustado que unas de las recomendaciones que le formulamos al centro directivo fuera que escolarizara a la menor en el centro docente que le hubiera correspondido desde un principio, el padre de la menor comunicó que su hija estaba muy bien adaptada al centro, por lo que prefería no someter a la alumna a nuevos cambios.

Sin embargo, la menor no estaba siendo atendida conforme a sus necesidades educativas especiales por la ausencia de un profesional técnico de integración social, los docentes y la dirección fueron quienes suplieron esta carencia. Por ello, recomendamos que se dictaran las instrucciones que se consideran necesarias a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Granada para que nombrara a un profesional técnico de integración social en el centro escolar.

También recomendamos que se dictaran las instrucciones a todas las Delegaciones Territoriales para que ante las solicitudes de escolarización que se presenten en procedimiento ordinario, por cambio de localidad de domicilio, se siga su tramitación conforme a las normas establecidas para el procedimiento ordinario de escolarización contenidas en los artículos del 46 al 54 del Decreto 40/2011, de 22 de febrero Decreto 40/2011, de 22 de febrero y, en particular, el artículo 53, en cuanto a que las comisiones de garantías de



admisión deberán adjudicar una plaza escolar a los alumnos o alumnas que resultaron no admitidos en el centro elegido como prioritario, de acuerdo con lo que a tales efectos se establezca mediante Orden de la persona titular de competente en materia de educación (**queja 18/5568**).

1.4.2.6. Equidad en la educación

...

Por lo que respecta a la **educación especial**, debemos recordar que conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Educación (artículo 73), el alumnado con necesidades educativas especiales es aquel que requiere, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta. Los principios que presiden la escolarización de estos alumnos y alumnas son los de normalización e inclusión.

Estos principios han de ser interpretados de acuerdo con la Convención de la Organización de las Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificada por España y en vigor desde el 3 de mayo de 2007.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, **los problemas que afectan al alumnado con necesidades educativas especiales continúan teniendo un especial protagonismo en las actuaciones desarrolladas por esta Institución en 2019**.

Disconformidad de las familias con la modalidad de escolarización determinada por los profesionales para sus hijos y, sobre todo, carencias o insuficiencias de recursos personales para la debida atención de este alumnado especialmente vulnerable, han constituido las principales reclamaciones de padres y madres.

Por regla general, las familias suelen expresar su **rechazo cuando la decisión que se adopta por los Equipos de Orientación Educativa es una modalidad de escolarización menos integradora**, es decir, el dictamen de escolarización elaborado por aquellos contiene la propuesta de que el menor acuda a un aula específica dentro de un centro ordinario (modalidad C) o se deriva a un centro específico de educación especial (modalidad D).

Se trata de una cuestión ciertamente compleja por cuanto la decisión señalada se adopta por profesionales sobre la base de criterios estrictamente técnicos. Siendo ello así esta Institución tiene poco margen de intervención para supervisar la idoneidad o no de tales acuerdos. Ello no impide para que analicemos que el señalado acuerdo se adopta siempre en interés superior del alumnado y no dictado por los medios o recursos existentes en los centros docentes.

La insuficiencia de medios en los colegios nunca puede servir de fundamento para denegar el acceso de un alumno o alumna con discapacidad a un recurso más inclusivo dentro del sistema ordinario, en igualdad de condiciones y en la comunidad en la que vive. Caso contrario se estará vulnerando el derecho de este alumnado a una educación inclusiva, en los términos que señalan las leyes educativas y la Convención de las personas con discapacidad de la ONU.

Recordemos que la señalada Convención obliga a los Estados, respecto del alumnado con discapacidad, a que hagan ajustes razonables en función de las necesidades individuales, a que se le preste el apoyo necesario en el marco del sistema general de educación para facilitar su formación efectiva, y a que se faciliten medidas de apoyo personalizadas y efectivas en entornos que fomenten al máximo el desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de la plena inclusión.

Por otro lado, hemos de tener en cuenta las garantías que se otorgaron a las familias en el año 2015 para recurrir las decisiones sobre las modalidades de escolarización. En efecto, tras la publicación de las Instrucciones de 22 de junio de 2015, de la Dirección General de Participación y Equidad, por las que se establece el protocolo de detección, identificación del Alumnado con Necesidad Específica de Apoyo Educativo y organización de la respuesta educativa, actualizado por otras Instrucciones de 8 de marzo de 2017, se instauró un procedimiento específico de reclamación contemplado en instrucción 4 apartado 6 de aquellas.

En este contexto, han sido varias las intervenciones realizadas por la Institución supervisando a la Administración educativa en el cumplimiento de las normas que rigen dicho procedimiento de reclamación



5. Dependencia y Servicios Sociales

de los dictámenes de escolarización (queja 19/0968, queja 19/2384, **queja 19/2385**, queja 19/5142, entre otras).

Como viene siendo práctica habitual en los últimos años, el mayor número de reclamaciones en el ámbito de la educación especial va referido a la **ausencia o escasez en los centros docentes de profesionales para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales**.

De nuevo, los profesionales técnicos de integración social -antiguos monitores de educación especial- centran las demandas familiares. Y no sólo la inexistencia del recurso en un centro docente determinado sino especialmente por la insuficiencia horaria que dichos profesionales permanecen en los centros durante la jornada escolar. Una insuficiencia que en muchas ocasiones es reconocida por las propias delegaciones territoriales argumentando que la adjudicación de más o menos horas de presencia de estos profesionales se hace depender de las decisiones que al respecto se realicen desde los órganos centrales de la Consejería de Educación.

En efecto, algunos entes territoriales no han dudado en poner de manifiesto la ausencia de asignación de recursos suficientes para atender todas las necesidades del alumnado con discapacidad, lo que les obliga a realizar una redistribución de las horas de los profesionales técnicos de integración social entre todos los colegios e institutos de la provincia que impide que aquellos puedan permanecer durante la jornada escolar en los distintos centros docentes. La única solución al problema pasa por nuevas actividades de planificación de los órganos centrales de la Administración que permitan conceder más recursos para atender a la demanda (**queja 19/1234 y queja 19/2258**).

Estas restricciones horarias en ocasiones son determinantes para padres y madres a la hora de elegir el centro donde escolarizar a sus hijos con necesidades educativas especiales. Algunas familias se han visto abocadas a cambiar a los menores de colegio, a pesar de encontrarse perfectamente integrados o que éste se ubique en un lugar próximo al domicilio familiar. El cambio se realiza porque en el otro colegio el profesional de integración social tiene una mayor presencia horaria y, por tanto, puede satisfacer mejor las necesidades especiales del alumno (queja 19/5088).

Un elevado número del alumnado escolarizado en los centros específicos de educación especial suele padecer **graves patologías que hacen necesaria la presencia en estos recursos educativos de personal sanitario**. Se trata éste de un asunto ampliamente tratado en el informe que esta Institución, en su condición de Defensor del Menor de Andalucía, elaboró sobre los **centros específicos de educación especial**.

Durante 2019 hemos tenido ocasión de incidir de nuevo en este aspecto tras la investigación de oficio iniciada cuando conocimos el fallecimiento de un menor en un centro específico de la provincia de Cádiz. El fatal desenlace se produjo tras sufrir un alumno de 14 años una crisis de convulsiones en las instalaciones del propio centro docente, a pesar de que el profesorado ejecutó técnicas de reanimación hasta la llegada del equipo médico. El AMPA llevaba más de cinco años reclamando la presencia de personal sanitario que atendiera las graves patologías y enfermedades que padecen algunos alumnos y alumnas que acuden a este colegio.

Hemos sido informados de que, conocedores de la conveniencia de contar con este tipo de personal, por las afecciones que padecen muchos de los alumnos de estos centros, la Delegación Territorial de Educación está manteniendo contactos con la Delegación Territorial de Salud para conseguir atención puntual de enfermeros o enfermeras en algunos centros concretos como es el caso del centro donde se produjo el fallecimiento.

Por otro lado, hasta no hace mucho tiempo, la atención educativa que recibían los niños con enfermedades muy graves venía siendo prestada en los centros hospitalarios, ya que aquellos pasaban ingresados gran parte de su existencia o, en el mejor de los casos, se proporcionaba atención educativa domiciliaria en los periodos de tiempo en los que el niño o niña no se encontraba hospitalizado.

Por fortuna, los avances médicos y tecnológicos están permitiendo que estos alumnos puedan, con muchas dificultades y superando grandes retos, acudir a los centros educativos. El problema es que los colegios e institutos no disponen de recursos necesarios para su debida atención asistencial. Tampoco están presentes estos profesionales en los servicios complementarios de comedor o transporte escolar.



Citemos un ejemplo. Se lamentaba una familia de la ausencia de cualificación profesional necesaria de la persona contratada por la Administración educativa para realizar la labor de acompañamiento durante el trayecto escolar en ambulancia que diariamente debe realizar su hija, dadas sus graves patologías.

Desde luego los padres no demandaban nada graciable sino el reconocimiento de un derecho. En efecto, el Real Decreto 443/2001 de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores dispone que siempre que se transporte alumnos de centros de educación especial se deberá contar con acompañante con la calificación laboral necesaria para la adecuada atención a este alumnado de necesidades educativas especiales. También el Decreto 287/2009, de 30 de junio, por el que se regula el servicio de transporte escolar en los centros docentes establece que cuando se transporte alumnado de centros específicos de educación especial, la función de acompañante será realizada por un monitor o monitora de educación especial con destino en el centro, si lo hubiere. En caso contrario la persona acompañante deberá contar con la cualificación laboral necesaria para la adecuada atención a este alumnado.

Tras nuestra intervención el asunto se resolvió satisfactoriamente con la contratación por parte de la entidad adjudicataria del servicio de acompañantes de transporte escolar de una persona con la capacitación exigida para la atención a la alumna (**queja 18/6852**).

En el ámbito de la educación especial señalar finalmente las actuaciones mediadoras realizadas para fomentar la creación de un aula específica en el entorno del Bajo Andarax. Se trata de un asunto cuya preocupación era compartida por los representantes del ayuntamiento de Gador y por los propios responsables de la Delegación Territorial de Educación.

En una sesión realizada por el área de Mediación de la Institución -de la que se dará cuenta con mayor amplitud en el capítulo 2 de este Informe- se puso de manifiesto que la decisión de establecer o no un aula específica en una determinada zona geográfica, son criterios técnicos objetivos, que atienden no obstante las especiales circunstancias de cada alumno y alumna afectados.

Por ello, obtuvimos el compromiso de analizar el alumnado y sus necesidades para el próximo curso escolar 2020-2021, con la intención de que si fuera posible, se instale un aula específica en la zona, lo cual dependerá del cumplimiento de tales criterios (queja 19/1235).

...

1.4.2.7. Formación Profesional

...

El acceso del alumnado con discapacidad a las Enseñanzas de Formación Profesional ha motivado asimismo la intervención de esta Institución. Dicho sistema de acceso se encuentra regulado en la Orden de 1 de junio de 2016, por la que se regulan los criterios y el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes para cursar ciclos formativos de grado medio y de grado superior, sostenidos con fondos públicos, de formación profesional inicial del sistema educativo

Según esta norma, el sistema establecido de acceso se realiza a través de un cupo específico para este alumnado, y en caso de no existir plazas suficientes, se efectuará un sorteo entre los aspirantes.

Sobre este asunto dirigimos en 2017 una Sugerencia a la entonces Secretaría General de Educación y Formación Profesional para que modificara la Orden de referencia de modo que cuando no existan plazas suficientes para el alumnado que pretenda acceder a las plazas reservadas para alumnos afectados por discapacidad se tenga en cuenta el expediente académico de los aspirantes y no se atiende al resultado de un sorteo. De este modo tendrá preferencia el alumnado con mayores calificaciones, introduciendo con ello un elemento más objetivo que el azar de un sorteo.

Esta Sugerencia fue aceptada por la administración educativa pero en el curso escolar 2018-2019 continuábamos recibiendo reclamaciones de ciudadanos que evidenciaban que, hasta aquel momento, no se había cumplido nuestra resolución.

Tras diversas actuaciones para comprobar las razones de la demora en poner en práctica nuestra resolución, recibimos una nueva respuesta de la Consejería -abril de 2019- señalando que tras el reciente



cambio de gobierno en la Junta de Andalucía se era consciente de la necesidad de llevar a cabo una actuación precisa en esta materia, con objeto de lograr la adecuada integración en sistema educativo de las personas con discapacidad. Se apuntó asimismo la posibilidad de atender casos excepcionales con objeto de favorecer la mencionada integración sin que ello suponga necesariamente la modificación de dicha Orden de 2016.

Esta Institución promueve y avala las actuaciones que faciliten el acceso o la continuidad del proceso formativo del alumnado con discapacidad. Ahora bien, nos preocupaba el modo en que iban a ser atendidos esos casos excepcionales a los que se refería la Administración. Y ello porque no podemos olvidar que cualquier proceso de concurrencia competitiva, como es el de escolarización, debe regirse por los principios de transparencia y objetividad. Siendo ello así, demandamos información sobre las instrucciones elaboradas para determinar los criterios a seguir en estos supuestos de excepcionalidad.

Hemos sido informados por la Consejería de que en el presente curso académico 2019-2020 el número de personas solicitantes que opta por el cupo de reserva de personas con discapacidad en las Enseñanzas de Formación Profesional supera el 95%. Se indica, además, respecto de los criterios para favorecer la escolarización de solicitantes por el cupo de discapacidad, que a estos alumnos se les permite el acceso además de por dicho cupo por el de aquel asociado al requisito de acceso presentado por el solicitante.

Esta última información parece apartarse del criterio anterior de la Administración que apuntaba la posibilidad de resolver los supuestos excepcionales y hemos de entender, también, que no existe intención, en principio, de modificar la Orden de 2016 antes mencionada.

En este contexto, continuaremos prestando una singular atención en sucesivos procesos de escolarización al funcionamiento del señalado sistema de acceso a las enseñanzas de formación profesional para el alumnado con discapacidad hasta tanto las demandas del alumnado que deseen optar a esta tipo de enseñanzas sean cubiertas en su totalidad (queja 18/3788).

1.4.2.8. Enseñanzas de Régimen Especial

...

Citamos finalmente nuestras actuaciones para que **la normativa reguladora de las Enseñanzas de Régimen Especial de Música, Danza y Arte Dramático contemple las adaptaciones que se han de realizar en las pruebas de acceso y el establecimiento de un cupo de reserva para alumnos o alumnas con discapacidad.** Una intervención que venimos reclamando desde el año 2017 (**queja 17/0976**).

Pues bien, a pesar de nuestra insistencia, sólo en cuatro conservatorios se han implantado las medidas que proponemos, beneficiándose de las mismas 16 alumnos o alumnas. Hemos de resaltar, sin necesidad de añadir ningún comentario sobre el impacto de este programa, que según los datos facilitados por la Consejería de Educación y Deportes, han sido 39.800 los alumnos y alumnas matriculados en este tipo de enseñanzas.

No entendemos la demora en poner en práctica las medidas que proponemos. Respecto de la reserva de plazas para el alumnado con discapacidad es una acción que no conlleva coste alguno, puesto que no se trata de crear nuevas plazas sino de que un porcentaje de ellas se reserven al fin pretendido y que, de no ocuparse, pasen al cupo general, tal y como ocurre en el resto de enseñanzas.

Así mismo, en cuanto a la adaptación de las pruebas de acceso y la atención a este alumnado durante su permanencia, hablamos de realizar ajustes razonables conforme a la definición que de éstos se realiza en el artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas Con Discapacidad y Protocolo Facultativo de Naciones Unidas, es decir, aquéllas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Las adaptaciones en estos términos no requieren una capacitación específica en la formación del profesorado para el ejercicio de la docencia en las enseñanzas de régimen especial para alumnado con discapacidad. Tampoco esto, por lo tanto, supondría en ningún caso el incremento del coste antes señalado.



En nuestra consideración, por lo tanto, la Sugerencia en su día realizada por esta Institución no sólo mantiene hoy su plena vigencia, sino que no admite ya más demora en su aplicación.

1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias

1.4.3.1. Personas con dislexia y 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.

Estas adaptaciones 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. Para que una persona pueda beneficiarse de estas medidas de apoyo es necesario que el centro educativo en el que cursó los estudios de bachillerato cumplimente un modelo acreditando la necesidad educativa especial y solicitando una determinada adaptación. Esta solicitud debe ser aprobada posteriormente por el órgano universitario que coordina las pruebas de acceso.

Las personas con dislexia son uno de los colectivos que pueden beneficiarse, y de hecho se benefician, de este tipo de medidas de adaptación. Sin embargo, recibimos la queja 19/2699, remitida por unos padres que 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.

Según relataban, en el Instituto donde su hija estaba cursando 2º de bachillerato les entregaron el modelo oficial, denominado "ANEXO II, Certificado del equipo técnico provincial para la orientación educativa y profesional", en el que se acreditaba su condición de persona con dislexia y se solicitaba como medida de adaptación una prolongación de 30 minutos del tiempo de realización de las pruebas y la exención de la prueba ortográfica. Sin embargo, con posterioridad, el centro les comunicó que se les había concedido la prórroga de media hora, pero se les había denegado un tratamiento especial en relación a los problemas ortográficos.

A juicio de los promotores de la queja "es como si a una persona con miopía le dicen que no puede llevar gafas el día del examen". Consideraban que esta situación condicionaba la nota de selectividad de su hija, no le permitía como al resto de sus compañeros poder obtener una calificación en función de sus conocimientos y le restaba posibilidades de realizar los estudios que deseaba, añadiendo que incluso podría no superar las pruebas.

Los interesados denunciaban que esta decisión 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. Asimismo denunciaban que no se les hubiera informado del cambio de criterio con la antelación suficiente para preparar adecuadamente estas pruebas.

Del análisis de la normativa vigente al respecto del alumnado con dislexia que realiza las pruebas de acceso a la Universidad, pudimos deducir que no existe una normativa de ámbito estatal que regule la materia por lo que cada Comunidad Autónoma adopta sus propios criterios.

Por lo que se refiere a Andalucía, rige una normativa de 2014 que regula las condiciones de realización de las pruebas de acceso por el alumnado con necesidades educativas especiales.

Dicha norma incluye un modelo de documento que han de cumplimentar los equipos de orientación de los institutos y en los que se especificarán las adaptaciones que precisa cada alumno para la realización de las pruebas en función de sus necesidades educativas especiales.

Dicho documento es remitido a la Universidad donde el alumno ha de realizar la prueba de acceso, correspondiendo a cada Universidad valorar las adaptaciones realizadas y pronunciarse sobre su aceptación o rechazo.



En el caso del alumnado con dislexia las adaptaciones mas comunes incluyen la ampliación del tiempo de realización de las pruebas, la posibilidad de realizarlas en aula aparte o la ayuda del profesorado para la comprensión de los enunciados. Existe también un apartado genérico, denominado "otras adaptaciones" que puede ser cumplimentado por los orientadores de los institutos para añadir alguna petición adicional.

Este apartado genérico es el que, al parecer, ha sido utilizado por los institutos de algunas provincias andaluzas para solicitar la "exención de la prueba ortográfica".

Por lo que se refiere a otras Comunidades Autónomas, hemos podido conocer que hay varias que no tienen ninguna regulación al respecto y, de las que la tienen, ninguna reconoce la exención de las pruebas ortográficas. Las más "generosas" son Cataluña y Baleares que incluyen, junto a las adaptaciones normales, la posibilidad de que el examen sea objeto de una revisión especial en relación a las cuestiones ortográficas por un profesor especializado en la problemática de la dislexia.

La Comunidad de Madrid, que ha regulado recientemente el tema, no admite la exención de las pruebas ortográficas, aunque ofrece diversas adaptaciones que incluirían, además de las reseñadas como normales, la posibilidad de lectura oral del examen para su mejor comprensión, la utilización de un tipo de letra especial -mas grande del normal- y la utilización en determinados casos de un procesador de texto.

Realizada esta somera investigación y dada la urgencia del asunto planteado por la inminencia de las pruebas de acceso a la Universidad, se realizaron gestiones para conocer los criterios de actuación de las Universidades andaluzas en relación con el alumnado con dislexia que se presenta a las pruebas de selectividad.

Dichas gestiones nos permitieron conocer que en las Universidades de Granada y Sevilla y, posiblemente, en la Universidad de Málaga, no admiten la exención de la prueba ortográfica, limitándose únicamente a ofrecer un plazo adicional (media hora) para realizar las pruebas y la posibilidad de hacerlo en aula aparte.

Por lo que se refiera a la Universidad de Jaén, contactamos con el Defensor Universitario de Jaén, para conocer los criterios seguidos en dicha Universidad y la veracidad acerca de la afirmación del interesado de que se había producido un cambio de criterio en esta cuestión. El Defensor Universitario, tras las oportunas consultas, informó que, efectivamente, la Universidad de Jaén, al igual según parece que otras Universidades andaluzas, venían admitiendo la posibilidad de exención de la corrección ortográfica para el alumnado con dislexia.

Este criterio cambia tras una reunión, sobre el mes de febrero, de la Comisión Interuniversitaria que organiza las pruebas de acceso, en la que se acordó que no era posible dicha exención, tras una consulta oral realizada a la inspección de educación de la Junta de Andalucía. Dicho cambio de criterio no fue trasladado en su momento a los diferentes centros educativos para que informaran a los alumnos afectados.

Tras analizar la situación creada, valoramos en primer lugar la oportunidad de iniciar una actuación de oficio ante las autoridades universitarias andaluzas a fin de que por las mismas se aborde una regulación más específica de las adaptaciones a realizar al alumnado con dislexia en las pruebas de acceso a la Universidad, teniendo en cuenta las opiniones de los expertos en la materia y consultando a las asociaciones de dislexia.

Con independencia de ello, y por lo que se refiere al caso planteado en la queja, se consideró que una solución podría ser que la Universidad de Jaén, dado el cambio de criterio operado por la misma y la falta de información en plazo al alumnado, considerase 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.

Esta posibilidad se le trasladó a la madre de la alumna afectada, que manifestó su conformidad con la misma, aunque manteniendo su posición discrepante con el cambio de criterio de la Universidad de Jaén.

Asimismo, se trasladó esta posibilidad al Defensor Universitario de Jaén, solicitándole la realización de las oportunas gestiones ante los responsables universitarios competentes.



Finalmente tuvimos conocimiento de que la alumna afectada había podido superar la prueba de selectividad contando con la colaboración de la Universidad de Jaén que había tenido en cuenta sus circunstancias personales y, específicamente, su problema de dislexia.

A la vista de la información recibida se consideró procedente el archivo del expediente por entender que el problema planteado ha sido solucionado. Respecto a la cuestión de fondo, se ha desarrollado un proceso de mediación con la Consejería de Educación y Deportes en la queja 19/1999, a instancias de una asociación de personas con dislexia, que ha concluido con acuerdo de las partes, como se detalla en el capítulo segundo, correspondiente a mediación, de este Informe.

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.4.4.1. Actuaciones de oficio

- **Queja 19/0970**, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Córdoba, relativa a la escasez de recursos personales para atender a alumnos con discapacidad en el colegio Noreña de Córdoba.

- Queja 19/2947, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativa al trato vejatorio conferido a una alumna con necesidades educativas especiales en un colegio de Dos Hermanas (Sevilla).

... - **Queja 19/6294**, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Cádiz, relativo al fallecimiento en el colegio de un alumno escolarizado en un centro específico de educación especial de Algeciras (Cádiz).

- **Queja 19/6852**, dirigida a la Delegación Territorial de Educación, Deporte, Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación en Sevilla, relativo a la ausencia de Profesional Técnico de Integración Social (PTIS) en un instituto de Mairena del Aljarafe (Sevilla).

1.5. Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social

1.5.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.5.2.2. Acceso y mantenimiento en el empleo público de las personas con discapacidad

Entre las intervenciones desarrolladas en el año 2019 para la defensa del derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad, cabe destacar las siguientes quejas:

1.5.2.2.1. Retención indebida en concepto de IRPF sobre las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad

En el año 2019 se tramitó y resolvió de oficio la **queja 18/2708**, 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.

Según se indicaba en el informe remitido por la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, esta medida era acorde a la Instrucción 4/2009, de 20 de febrero, de la Intervención General de la Junta de Andalucía sobre criterios de fiscalización aplicables a determinados pagos afectados por las retenciones previstas en el IRPF, que determinó que las ayudas de acción social reguladas en el Reglamento de estas Ayudas, para el personal al servicio de la Administración autonómica, debían ser consideradas como rendimientos del trabajo y, en consecuencia, quedar sometidas al tipo general de retenciones que correspondiera a cada empleado público. Concluyendo que sólo la "ayuda médica, protésica y odontológica" reúne los requisitos descritos para no ser considerada renta.

Sin embargo, el art.16.1 del referido Reglamento establece que esta modalidad de ayudas tienen por objeto "la financiación compensatoria de los gastos sufridos por el personal a que se refiere el presente Reglamento, con ocasión del pago de tratamiento, rehabilitación o atención especial de discapacidades



físicas, psíquicas o sensoriales, padecidas por los mismos o alguno de sus beneficiarios, y no cubiertas por organismos oficiales ni por entidades privadas”.

Por consiguiente, la regulación de estas ayudas consideramos que 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 las 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 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, entendiendo 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 Administración contestó aceptando la Resolución que le dirigimos (**queja 18/2708**).

1.5.2.2.2. Incumplimiento del cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad en las Universidades públicas

De las numerosas quejas que se han presentado en el año 2019 por este motivo, muchas de las cuales siguen tramitándose, cabe destacar la **queja 19/2253**, iniciada de oficio como consecuencia de las quejas que se venían recibiendo en esta Defensoría por el incumplimiento por parte de la Universidad de Sevilla del cupo de reserva del 1% de estas plazas para personas con enfermedad mental previsto en el art. 28.1 de la Ley 4/2017 de los Derechos y Atención a las personas con Discapacidad en Andalucía, en la que se formulará la correspondiente Resolución a la Administración universitaria que se está ultimando.

En este ámbito debe reseñarse igualmente 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 en la Universidad de Sevilla**, tras denuncia de una asociación para la defensa de los derechos de este colectivo en el ámbito docente.

1.5.2.2.3. Desestimación solicitud de reconocimiento médico preceptivo a Policía Local para pasar a la situación de segunda actividad

En la queja 19/0777, la interesada, funcionaria del Cuerpo de la Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla, denuncia la desestimación de su solicitud de reconocimiento médico preceptivo para **pasar a la situación de segunda actividad** al estar pendiente de que el INSS se pronuncie sobre su situación de Incapacidad Temporal. Con posterioridad, el INSS declara a la interesada en situación de Incapacidad Permanente Total (IPT), procediéndose a su jubilación forzosa.

El Ayuntamiento, en su informe, justifica la negativa a realizar el preceptivo reconocimiento médico por parte del Tribunal Médico municipal en base a *“lo dispuesto en los artículos 3 y 16 del Decreto 135/2003, de 20 de mayo, por el que se desarrolla la situación administrativa de segunda actividad de los funcionarios de los cuerpos de la Policía Local de Andalucía y 10.4 del Reglamento de Segunda Actividad para Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, según los cuales los funcionarios que tengan reconocida una Incapacidad Permanente no podrán solicitar el pase a la situación de segunda actividad ya que el pase a la segunda actividad se producirá desde la situación de servicio activo”.*



Dado que la disminución de las capacidades psicofísicas de la persona promotora de la queja implica la consideración legal de persona con discapacidad, se ponen de manifiesto a la Administración municipal las conclusiones del Dictamen del Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobado en virtud del artículo 5 del Protocolo Facultativo de la Convención, en un caso similar en el que se considera como discriminatoria la decisión adoptada por otro Ayuntamiento, en el mismo supuesto, con respecto a la solicitud de pase a segunda actividad de un Policía Local que se encontraba en idéntica situación.

Tras realizar un pormenorizado análisis jurídico de todos los aspectos que confluyen en este complejo asunto, se recuerda al Ayuntamiento el deber que le incumbe de cumplir con lo establecido en las disposiciones y tratados internacionales de aplicación a fin de procurar las condiciones de igualdad y no discriminación de las personas con discapacidad en materia de empleo, recomendándole adoptar las medidas que procedan a fin de garantizar a la interesada su derecho a que se tramite y resuelva su solicitud de pase a segunda actividad.

Asimismo, **se le sugiere la supresión o modificación del art. 10.4 del Reglamento de Segunda Actividad para Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla (queja 19/0777)** a fin de no impedir a estos funcionarios que se tramite y resuelva el derecho que tienen reconocido legalmente de pase a segunda actividad en aquellos casos que se vieran afectados por procesos de IPT.

Pendiente de recibir la contestación del Ayuntamiento a la Resolución formulada.

1.5.2.2.4. Adaptación de tiempo y medios para que las personas con discapacidad puedan realizar las pruebas de acceso al empleo público en igualdad de condiciones

De las quejas tramitadas durante el año 2019 por este motivo, cabe destacar las dos siguientes:

La **queja 18/5884**, en la que la persona interesada denuncia 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.

En el informe de respuesta que nos remite el Instituto Andaluz de Administración Pública (IAAP) se 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"*.

Tras recordar los principio y normas legales que son de aplicación en este caso, y a fin de evitar en el futuro situaciones como la planteada en la queja, 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, de la Administración acepta el contenido esencial de la Resolución.

La otra actuación a comentar es la **queja 19/0114**, ante la alta de previsión en las pruebas de acceso a empleo público de personal docente, de adaptaciones tiempo y medios para **personas con un grado de discapacidad inferior al 33%**.

La persona interesada se dirige a esta Institución y solicita su intervención al no estar previstas las adaptaciones curriculares para quienes no tengan reconocido un grado de discapacidad inferior al 33%, lo cual le impediría realizar las pruebas escritas previstas en las convocatorias para el acceso al Cuerpo de Profesorado de Educación Secundaria, *"donde solo se prevén adaptaciones curriculares para discapacitados con un grado de discapacidad igual o superior al 33%"*.

En el informe de la Administración tras hacer referencia a las normas por las que se rige la función pública docente y los procesos de selección del profesorado, se remite a la Orden PRE/1822/2006, de 9 de junio, por la que se establecen los criterios generales para la adaptación de tiempos adicionales en los procesos selectivos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad, y concluye afirmando



que "ninguna norma, ni estatal ni autonómica, hace referencia a posibles adaptaciones curriculares en los procedimientos selectivos para el personal con una discapacidad reconocida inferior al 33%".

Tras poner de manifiesto la disminución de capacidades de las personas afectadas por una discapacidad, aunque sea inferior al 33%, así como el régimen que entendemos de aplicación en estos casos, se concluye con Resolución dirigida a la Consejería de Educación y Deporte en la que se sugería que promoviera las medidas oportunas a fin de que, en las convocatorias de acceso a la función pública docente, **se prevean medidas de adecuación de tiempos y medios que fueran necesarias para garantizar la igualdad de oportunidades de aquellas personas que, cualquiera que fuera el grado de discapacidad que tuvieran reconocido**, acreditaran estar afectadas por limitaciones físicas, mentales, intelectuales o sensoriales que dificultaran, objetivamente, el desarrollo de las pruebas selectivas en las que fueran a participar en este ámbito, a fin de competir en condiciones de igualdad con el resto de participantes en las mismas. La Sugerencia ha sido rechazada por la Administración educativa.

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

1.5.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/3719**, dirigida a la Dirección General de Personal del Servicio Andaluz de Salud, relativa a adaptaciones de tiempo y medios a discapacidad inferior al 33% en pruebas de acceso al empleo público del personal estatutario.
- **Queja 19/6291**, dirigida a la Dirección General de Administración Local, de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, relativa a la aplicación del porcentaje de reserva regulado en la ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los derechos y la atención a las personas con discapacidad en Andalucía, en los procesos selectivos convocados por la Administración Local Andaluza.

1.6. Igualdad de Género

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.4. Servicios Sociales y Dependencia

...

El único caso que podemos mencionar en lo tocante al **Sistema de la Dependencia** lo recibimos casi al término de 2019, por lo que debemos contentarnos con exponer el supuesto de hecho, al no haber podido conocer la respuesta administrativa (queja 19/7119).

La queja fue formalizada por la hermana de una dependiente, víctima de violencia de género y discapacitada, que nos trasladó las dificultades de su hermana, dependiente moderada con una discapacidad intelectual del 68%, para poder beneficiarse de los recursos que en virtud de ambas situaciones le correspondían y que ya tenía reconocidos en la comunidad autónoma en la que residió hasta el mes de mayo de 2019.

La afectada, como decimos, es víctima de violencia de género, dictándose sentencia que impuso a quien fuera su pareja una medida de alejamiento de aquélla por tiempo de 2 años y 8 meses. Su seguridad e integridad hicieron que su hermana determinara acogerla en su domicilio de Málaga, teniendo lugar el traslado en mayo de 2019, debido a los constantes quebrantamientos de la medida de alejamiento.

Las interesadas comunicaron el cambio de domicilio y formalizaron la petición de traslado de expedientes de dependencia y de discapacidad, para continuar beneficiándose de los recursos que se derivan de ambas situaciones, pero no encontraron más que dificultades y problemas sin solución.

Afirma la compareciente que ha acudido a los servicios sociales, a centros de salud, al Ayuntamiento de Málaga, al servicio de la dependencia y al Instituto de la Mujer, para acceder a algún recurso que garantice la misma calidad de vida que su hermana tenía anteriormente y, al menos, obtener la plaza en un centro de día de la que disfrutaba previamente, pero que todo ha sido en vano. Y que incluso le han indicado que



no podrá acceder a ningún recurso si no obtiene mayor grado de dependencia, por lo que hubo de solicitar la revisión del grado en junio de 2019, que tampoco se ha realizado.

Concluye resaltando que su hermana, tras ser reconocida como víctima de violencia de género, ha tenido que abandonar su ciudad, alejarse de su entorno y recorrer numerosos organismos sin conseguir acceder a ninguna ayuda ni apoyo, por lo que su estado anímico se ha deteriorado, precisa de atención psicológica que han de costear ambas, habiendo perdido calidad de vida tanto su hermana como ella, que a duras penas consigue compaginar la atención que aquélla precisa con sus obligaciones laborales y personales y hacer frente a las necesidades económicas de una persona discapacitada y dependiente.

1.7. Infancia, Adolescencia y Juventud

1.7.5. Medidas de protección; acogimiento familiar, acogimiento residencial y adopciones

1.7.5.1. Quejas sobre acogimiento familiar

...

De entre estas quejas destacamos la de una familia incluida en el programa de acogimiento familiar de urgencia de menores. Nos decía que en esos momentos tenía a su cuidado a un niño y a una niña, y que la niña, de siete meses de edad, tiene necesidades especiales derivadas de problemas neurológicos congénitos y otras patologías. Habida cuenta la necesidad de que la menor reciba atención temprana de estos problemas que pueden lastrar su crecimiento y capacidades futuras, solicitaron a la Administración que el acogimiento de la menor cambiase de modalidad, pasando a ser acogimiento familiar especializado, y que la respuesta que obtuvieron fue negativa.

Tras nuestra intervención pudimos constatar que la Administración reconsideró su decisión, admitiendo finalmente que el cambio en la modalidad de acogimiento de la menor, no sin antes exponer las dificultades económico presupuestarias que encontraron para gestionar este expediente, al resultar improcedente comprometer un gasto hasta no tener la disponibilidad presupuestaria idónea para ello, y sin que pudiera abonarse con efectos retroactivos tal como solicitaba la interesada ([queja 18/3760](#)).

...

1.8. Justicia, Prisiones y Política Interior

1.8.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.8.2.2. Prisiones

...

Posteriormente, decidimos incoar de oficio el expediente de queja 19/1560 al haber detectado, de los numerosos expedientes de queja iniciados a instancias de los internos, las **demoras** que se venían produciendo **tanto en la valoración de sus discapacidades como en la percepción de las prestaciones no contributivas**. Si bien es cierto que dichas demoras la padecen toda la población, en el caso de la población reclusa se ve agravada al tener que esperar a que el Equipo de Valoración se desplace al centro penitenciario correspondiente, una vez acumulado un determinado número de solicitudes, o se acuerde por el centro penitenciario el traslado del interno.

Analizada la normativa de aplicación, tanto en el proceso de valoración de la discapacidad como de la pensión de invalidez no contributiva, y teniendo en cuenta que lo analizado es trasladable a toda la ciudadanía, ha sido nuestra pretensión poner el acento sobre la población reclusa y sus peculiares circunstancias, ya que a los avatares generales que pueden encontrar en la dificultad de la gestión del sistema de PNC, debemos añadir aquellas otras trabas que gravan sus peticiones por su condición de internos en prisión.



Básicamente, hemos descrito dos situaciones reiteradas. De un lado, los retrasos provocados por la escasa frecuencia de las sesiones exploratorias de los Equipos de Valoración, en los Centros Penitenciarios. De otro, los frecuentes traslados de estos beneficiarios entre diferentes centros de cumplimiento, que suponen continuos cambios en las competencias territoriales de los órganos gestores de las PNC entre las diferentes provincias andaluzas y, no digamos, cuando el traslado implica cambio de Comunidad Autónoma.

Por lo uno y lo otro, los internos se ven envueltos en procesos de actualización de los requisitos para acreditar la PNC, lo que implica que los pagos se suspenden o interrumpen durante meses.

En suma, la propia finalidad de equidad y justicia social que persigue el modelo de Pensión No Contributiva debe ponerse en valor a la hora de responder a las necesidades evidentes de este sector de población reclusa, que merece un especial esfuerzo para perfeccionar el alcance y significado de esta ayuda social.

Aprovechando actuaciones anteriores de esta Institución, **debemos insistir en la necesidad de una reordenación de los recursos** públicos, referidos a los medios materiales y personales adscritos a la gestión de estos expedientes. La prolongada situación de retraso en la resolución de las PNC y la falta de adopción de las medidas necesarias que permitan su tramitación en los plazos legalmente previstos, hace preciso incidir en la necesidad de que la Administración debe extremar el cumplimiento de los principios generales que está obligada a observar en su actuación.

Así, la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, obedeció a la necesaria adecuación de la normativa autonómica a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, pasando desde el enfoque asistencial al de garantía de derechos. En su Exposición de Motivos reconoce "la atención específica a las personas con discapacidad por parte de los poderes públicos", obligación recogida en las principales normas de nuestro ordenamiento jurídico (art. 49 en concordancia con los arts. 9 y 14 de la CE., o el propio Estatuto de Autonomía para Andalucía en los arts. 10.3.15.º y 16.º, 14, 24, 37.1 5.º y 6.º, o 169.2), en su artículo 36 regula los centros de valoración y orientación (CVO) de personas con discapacidad.

Con el fin de mejorar la calidad de actuación fue elaborado el I Plan de Mejora de los CVO 2014-2016, ya finalizado y pendiente de aprobar un II Plan, tras haber sido ampliamente negociado y participado entra la Dirección General, las Delegaciones Territoriales y los profesionales de los CVO. Sin embargo, hasta la fecha no tenemos noticias de que dicha aprobación se haya producido.

Este I Plan de Mejora venía a indicar entre sus principales características de calidad del proceso, que las respuestas de las demandas de valoración se realizarán dentro del tiempo máximo establecido por Ley, debiendo ser resueltas el 100% de las solicitudes en un tiempo inferior a 6 meses, así como que desde la fecha de solicitud del reconocimiento del grado de discapacidad y la primera cita no debe transcurrir más de un 1 mes.

Sin embargo, de los expedientes analizados en esta Institución se desprende una media de 8-9 meses para la resolución de las solicitudes, y de 5 a 7 meses en fijar la primera cita. Es decir en todos los casos se sobrepasan los plazos máximos de calidad del proceso establecidos en el Plan de Mejora.

Referente a los internos que habían dejado de recibir la PNC, como rasgo común en los expedientes de queja analizados, nos encontramos por un lado, que la interrupción de la prestación se produce cuando los internos son trasladados a otro centro penitenciario, y por otro lado, que cuando se vuelve a realizar una valoración de su discapacidad se producen las mismas demoras ya comentadas.

Como respuesta a la Resolución emitida en la **queja 19/1560**, se nos indicó que las Delegaciones Territoriales presentan signos evidentes de déficit en medios personales y en desarrollos tecnológicos, lo que conlleva sobrecargadas de trabajo.

Respecto a los medios personales nos transmitieron medidas extraordinarias, como es la elaboración de un Plan de Choque que conlleve la dotación de efectivos, con especial incidencia en las provincias de Málaga y Sevilla. Respecto al abordaje de un proceso de modernización tecnológica, iban a ser abordadas diversas medidas de gestión para lograr la interoperatividad y tratamiento de datos de las personas solicitantes



y beneficiarias de pensión no contributiva, así como de las integrantes de sus Unidades Económicas de Convivencia, a fin de realizar el reconocimiento inicial y revisiones de manera automatizada.

Para dicha finalidad, la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación ha firmado una Encomienda de Gestión con la entidad Sandetel, para la implementación de cruces masivos en el sistema informático de gestión de pensiones no contributivas, así como en la mejora de la interconexión entre dicho sistema y el de los Centros de Valoración y Orientación. Con ello se conseguirá el vuelque automático de los datos de discapacidad en el sistema de gestión de pensiones, lo que ocasionará una mejora sustancial en los tiempos de tramitación de los expedientes de concesión de pensiones no contributivas de invalidez.

Otra medida de gestión que ya viene aplicándose es el Sistema de Consultas SCSP (supresión consulta soporte papel), que permite lanzar, para una misma persona, todas las consultas implementadas en el sistema informático de forma simultánea (DNI, padrón, prestaciones SEPEE, consulta prestaciones Registro de Prestaciones Sociales Públicas).

Asimismo, como resultado del trabajo coordinado entre la Intervención General de la Junta de Andalucía y la Oficina de Pensiones e Instituciones, se ha emitido la "Instrucción 4/2019, de la Intervención General de la Junta de Andalucía, por la que se establece la Fiscalización Previa Limitada de los expedientes de pensiones no contributivas de la Seguridad Social, con reconocimiento de obligaciones económicas". Esta permitirá agilizar la gestión en la tramitación, ya que las Intervenciones Provinciales realizarán la fiscalización de expedientes de reconocimiento de la pensión, en base a un certificado de cumplimiento de requisitos que firmará cada Jefe de Servicio Provincial, lo que supondrá que no existan demoras sobre criterios interpretativos en cuanto a la propuesta de resolución de concesión de una pensión, circunstancia que en la actualidad se produce con frecuencia y ocasiona retrasos en la tramitación.

Como propuesta de mejoras tecnológicas, se ha de añadir la reivindicación por parte de esta Comunidad Autónoma de la implantación de un sistema informático de gestión de pensiones no contributivas a nivel nacional, que garantice la gestión homogénea y uniforme en todo el territorio del Estado. A la vista de la voluminosa carga de trabajo que la gestión de las referidas prestaciones conlleva, desde la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas, se elevó al IMSERSO, como órgano responsable de la coordinación y homogeneización de actuaciones a nivel nacional, la oportunidad y conveniencia de un sistema único de gestión informática de prestaciones, así como la necesidad de disponer de un sistema de cruces coordinado a nivel nacional, para la agilización de los procedimientos de revisiones anuales y revisiones de oficio, lo cual aliviaría la carga de trabajo a los órganos gestores, que se traduciría en una atención más ágil de los procedimientos de concesión y abono de estas prestaciones

Por otro lado cabe decir que está en fase de borrador un Acuerdo de Procedimiento Coordinado, promovido por el IMSERSO, a raíz de la Resolución emitida con fecha de 7 de mayo de 2018 por esa Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, recomendando el establecimiento de un procedimiento coordinado de aplicación, para los órganos gestores de las pensiones de la Seguridad Social en su modalidad no contributiva, que promueva la continuidad en el abono de la pensión en caso de traslados de expedientes de internos entre centros penitenciarios de diferentes Comunidades Autónomas.

...

1.8.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.8.3.1. Actuaciones de Oficio

- **Queja 19/1560**, dirigida a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación relativa a la demora en la valoración de la discapacidad en la población reclusa y la consiguiente falta de continuidad en la percepción de la PNC.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.1. Introducción



Abordamos en este capítulo las cuestiones planteadas a esta Defensoría en el año 2019, que afectan a la movilidad de las personas, esencial como derecho humano para tener y hacer una vida independiente, evidentemente unido a la accesibilidad universal que implica el compromiso que han de asumir los poderes públicos en la supresión de los obstáculos que dificultan o impiden llevar a cabo una vida en plenitud.

...

En materia de **aparcamientos de vehículos**, se nos formulan quejas relacionadas con la dificultad de la vecindad para poder aparcar cerca de sus domicilios, en concreto, en las proximidades de los cascos históricos de las ciudades.

Como ciudadanía de pleno derecho, las personas con discapacidad (tanto física como psicosocial) cuentan con los mismos derechos que el resto de la ciudadanía y tienen derecho a una dignidad incuestionable, a la igualdad de trato, a la vida independiente y a la plena participación en la sociedad.

Las barreras de acceso a la hora de utilizar servicios y bienes ofrecidos a todos son obstáculos importantes para las personas con discapacidad. Una sociedad sostenible, en la que las personas viven más tiempo en mejores condiciones de salud, debe suponer también mejoras en el diseño de los espacios urbanos y comunes y en la accesibilidad a los bienes y servicios disponibles, así como igualdad de acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a fin de mejorar la calidad de vida de estas personas y prevenir la exclusión social.

“Existe una estrecha relación entre movilidad, discapacidad e inclusión social”

Existe una estrecha relación entre movilidad, discapacidad e inclusión social, en particular con respecto a la libertad y acceso a la comunicación, la libertad de movimiento en todos los ámbitos de la vida y el acceso a los servicios, por lo que es una obligación de los poderes públicos promover su plena participación en todas las facetas de la sociedad.

Así pues en el apartado de **discapacidad en materia de movilidad**, con independencia de que nos siguen llegando quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, uso indebido de tarjetas de autorización o retirada improcedente de las mismas, etc., especial mención hemos de hacer sobre una controversia que se ha planteado en una concreta ciudad pero que saca a la luz una cuestión de índole general y es la relativa a la posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas, concluyéndose que hay razones de seguridad que desaconsejan el uso de los carriles-bici por parte de personas con movilidad reducida usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

...

La problemática del **acceso de las personas con discapacidad a los transportes públicos** da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de vehículos adaptados para personas usuarias de sillas de ruedas o disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos, cuando no derivadas del deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de estas ayudas técnicas.

En relación con esta cuestión, pero concretada al **servicio público del taxi**, hemos incoado de oficio queja debido a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz.

Por su singularidad, no queremos dejar de citar una queja tramitada a instancia de una organización de consumidores y usuarios relativa a la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida, considerándolo como una infracción a la nueva Ley andaluza de personas con discapacidad.

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



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

1.9.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1. Movilidad

1.9.2.1.4. Servicios de Transporte público

...

En la **queja 18/6688**, se demandaba una reducción del precio del autobús urbano de La Rinconada para las personas con discapacidad. El Ayuntamiento, tras exponer diversas consideraciones, señalaba que se mantuvo conversación telefónica con la persona interesada en la que se le indicó que se tenía previsto proponer una modificación de las Ordenanzas Fiscales del año 2020 para que las personas con discapacidad tengan un precio del billete similar al de las personas mayores de 65 años, con lo que entendemos que, aunque parcialmente, se resolvió positivamente la petición formulada.

...

También hemos recibido reclamaciones, en tramitación en la actualidad, relativas al Servicio del Taxi, en las que se acusaba a las Administraciones competentes de pasividad ante presuntas infracciones de las plataformas Uber y Cabify y hemos iniciado una actuación de oficio, la queja 19/3710 por los problemas que, al parecer, afectan a las personas con discapacidad para poder disponer de vehículos autotaxi adaptados en la ciudad de Cádiz. Del resultado de nuestra intervención daremos cuenta en su momento.

...

1.9.2.2. Accesibilidad

1.9.2.2.1. Discapacidad en materia de tráfico

Tramitamos la **queja 19/1540** motivada por la solicitud de la persona reclamante al Ayuntamiento de Morón de la Frontera para que fuera instalada una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida en las cercanías de su domicilio. Tras nuestra intervención, el Ayuntamiento nos comunicó que se había establecido una plaza de aparcamiento de estas características en la confluencia entre las calles Río Guadalete y Río Guadaíra. De acuerdo con ello, habiendo accedido el Ayuntamiento a lo solicitado, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En la **queja 18/3326**, se planteaba por una Asociación de Personas con Discapacidad el problema derivado de la ocupación indebida de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida. Se estimaba que el Ayuntamiento estaba actuando de forma pasiva ante esta situación irregular y abusiva.

En el curso de nuestras actuaciones, formulamos **Recomendación** en orden a que, por parte del Ayuntamiento, se emitiera respuesta expresa al escrito de la Asociación reclamante, indicando las actuaciones que se tuvieran previstas para impedir y sancionar el uso inadecuado de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida de forma que puedan ser utilizadas por las personas que realmente las necesitan.

Añadíamos que, de esta forma, se cumplirían las expectativas de la Asociación que llevaba esperando legítimamente bastante tiempo que dicho Ayuntamiento ejerza las competencias que le corresponden en materia de ordenación del tráfico para hacer respetar los derechos de las personas con discapacidad y movilidad reducida a la hora de que las plazas de aparcamiento reservadas no se vean ocupadas por personas desaprensivas.

En la respuesta municipal se nos indicó que, por parte de la Concejalía Delegada, se instó a la Policía Local a realizar un control periódico del adecuado uso de las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad preferentemente en las horas en que el personal de la Asociación abre sus



instalaciones, añadiendo que ello conllevó la imposición de 98 sanciones por este tipo de infracciones en los años 2018 y 2019.

No obstante, por parte de la Policía Local se insistía en la conveniencia de denunciar de forma voluntaria e inmediata estas infracciones para reforzar la eficacia de la vigilancia periódica que se seguía efectuando.

Entendimos que esta respuesta suponía la plena aceptación de la Resolución formulada y que permitirá dar una solución adecuada al problema que motivó esta reclamación.

Por último, en este apartado, consideramos reseñable la queja 19/3803 en la que se nos exponía que se había presentado una queja ante el Ayuntamiento de Málaga debido a que la persona afectada se veía continuamente recriminada por transitar con la silla de ruedas de su suegra por los carriles-bici aceras. Pretendía que el Ayuntamiento le aclarara si se puede o no usar dichos carriles por las personas usuarias de sillas de ruedas.

Tras interesar al Ayuntamiento de Málaga una respuesta expresa a la cuestión planteada, se nos expusieron de forma pormenorizada las razones de seguridad que desaconsejan, según los informes de los técnicos municipales, el uso de los carriles-bici por parte de personas con discapacidad usuarias de sillas de ruedas, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

1.9.2.2.2. Personas con discapacidad y transportes públicos

La **carencia de autobuses adaptados** que, según la persona reclamante que sufre tetraplejía, afectaba a la empresa concesionaria del servicio público de viajeros por carretera que comunica el municipio de Yunquera, motivó la presentación de la **queja 18/6694**.

Tras solicitar informe a la Delegación Territorial de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio de Málaga, se nos indicó que la empresa se atenía a la normativa de accesibilidad aplicable en cuanto al número de vehículos adaptados añadiendo que, no obstante, dicha empresa había mostrado su disposición a facilitar al afectado sus desplazamientos en un vehículo que cumple los requisitos de accesibilidad, mediante comunicación previa por su parte.

Así las cosas, estimando que, hasta que no se consiga la total accesibilidad de la flota de vehículos de la empresa concesionaria, la medida adoptada permite solucionar el problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Tramitamos de oficio la **queja 18/1731** ante el Ayuntamiento de Torremolinos debido a los retrasos que se apreciaban en la instalación de un **ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera** en dicha localidad.

Interesándonos sobre las causas de este retraso, solicitamos información a Renfe Operadora y formulamos Sugerencia al Ayuntamiento de Torremolinos para que, con objeto de evitar posibles controversias que con frecuencia surgen con proyectos tan complejos como el que nos ocupa, por la Alcaldía y/o la Delegación Municipal que correspondiera, se mantuviera una línea de información y colaboración recíproca con Renfe Operadora que permitiera, llegado el caso, subsanar lo más pronto posible y de manera consensuada, los posibles conflictos o discrepancias que puedan surgir entre las partes haciendo posible que, finalmente, el proyecto pueda ejecutarse en el menor tiempo posible.

El Ayuntamiento aceptó nuestra Sugerencia y nos manifestó que colaboraba con RENFE para solucionar el problema de accesibilidad de la estación. Por ello, cerramos con el Ayuntamiento y continuamos actuaciones con Renfe Operadora para saber cuándo comenzarían las obras de eliminación de barreras en esta infraestructura.

Posteriormente conocimos que se habían adjudicado las obras para la reforma integral de la estación con un plazo de ejecución de 18 meses y que estas obras supondrían igualmente la plena accesibilidad de sus instalaciones. Consecuentemente, estando en vías de solución este problema, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

“Un ascensor que permitiera acceder a la estación ferroviaria de La Nogalera”



La persona reclamante en la **queja 17/4108** nos exponía que había formulado petición al Ayuntamiento de Estepona a fin de que fueran adaptados los vehículos y las paradas de los autobuses urbanos de las líneas 1 y 2 de esa localidad con objeto de que puedan ser utilizados por **usuarios de sillas de ruedas eléctricas**, como ocurría en el caso de su hijo que, al disponer de una silla de estas últimas características, no podía acceder al transporte urbano.

El Ayuntamiento de Estepona en su respuesta nos señaló que los autobuses de la empresa concesionaria tenían incorporadas rampas manuales traseras para acceso en silla de ruedas. En cuanto a la adaptación de las paradas se indicaba que ya se contaba con informe favorable para la adaptación de la parada en el Centro de Salud La Lobilla y, en cuanto el resto de las paradas, se propondría su adaptación en el caso de que no cumplan con los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

En relación con este informe, la persona interesada alegó, en síntesis, que no todas las paradas estaban adaptadas y que muchas de las rampas del viario no se adecuaban para su uso con sillas de ruedas eléctricas.

De acuerdo con ello, -como quiera que, por parte de los Servicios Técnicos Municipales, se señalaba, en anterior informe, que se tenía previsto evaluar el resto de paradas de las líneas 1 y 2 del Servicio Colectivo Urbano y se propondría, en su caso, su adaptación a las determinaciones del Decreto que las regulamos dirigimos de nuevo al Ayuntamiento para conocer el resultado de la evaluación anunciada y, en base al mismo, de las previsiones temporales para la debida adaptación de aquellas paradas que presenten deficiencias para su uso por personas con discapacidad.

En su última comunicación, el Ayuntamiento informó en el sentido de que se estaba elaborando un estudio de las paradas de autobuses a fin de poder llevar a cabo obras de adaptación en ellas mediante el correspondiente programa de actuación, estando previsto el comienzo de las obras en el transcurso del segundo trimestre de 2019. Así las cosas, estimando que nos encontrábamos ante un problema en vías de solución a la vista de las obras anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

Relacionada con los continuos problemas de funcionamiento que afectaban, a juicio de la persona interesada que presentaba una discapacidad del 94%, a las **plataformas elevadoras de los transportes urbanos de Granada**, tramitamos la **queja 18/5832**.

La empresa concesionaria argumentó, en síntesis, que disponía de todos los recursos posibles para tratar de minimizar las incidencias con las rampas con revisiones periódicas internas y otras que lleva a cabo el Ayuntamiento de Granada. Añadía que, al conocer las circunstancias especiales que le afectaban al estar realizando un curso, el Departamento de Calidad le comunicó un teléfono para dar cuenta de manera rápida de cualquier incidencia con las rampas y disponer de un servicio de taxi en tal caso.

De acuerdo con esta respuesta, aunque efectivamente cualquier incidencia de este tipo da lugar a múltiples perjuicios y molestias a las personas con discapacidad que puedan verse afectadas, lo cierto es que la empresa concesionaria parecía encontrarse sensibilizada ante estos problemas y, en la medida de sus posibilidades, impulsaba medidas para evitarlo o paliarlo.

Así las cosas, esperando que los reiterados problemas de incidencias de las rampas de acceso al autobús que motivaron la queja se hubieran visto solucionados o, al menos, reducidos de forma notable, concluimos nuestras actuaciones.

1.9.2.2.3. Barreras urbanísticas que impiden o dificultan la accesibilidad

En esta materia han sido varias las quejas que han sido resueltas satisfactoriamente, bien sea tras nuestra petición de informe o tras dictar alguna resolución a la Corporación Municipal afectada. Pasamos a mencionar estos casos que, de alguna manera, permiten afirmar que los responsables municipales muestran una sensibilidad más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general y están dispuestas a adoptar medidas para eliminarlos, aunque en algunos otros no siempre es así.

En este orden de cosas, en la queja 18/3367 se planteaba la problemática general de **barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales de Barbate**. Este Ayuntamiento indicó al respecto que se mantienen reuniones con la Asociación de Personas con Discapacidad de Barbate que se encuentra



5. Dependencia y Servicios Sociales

integrada en el Consejo Local de Accesibilidad del que la persona reclamante forma parte, añadiendo que se había conseguido una subvención para políticas de accesibilidad y remodelación del Ayuntamiento, destinándose una cuantía para funcionamiento de ascensores.

Es más, de posterior información que el Ayuntamiento hizo llegar, se desprendía la existencia de una manifiesta voluntad municipal de efectuar las mejoras y adaptaciones para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad, aunque se aducía que algunas de las actuaciones necesitaban contar con financiación y ayuda oficial y asumir que supondrán, una vez se cuente con ellas, contar con partidas presupuestarias para su mantenimiento.

En consecuencia, al reconocer que el Ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, estaba intentando atender las mejoras que se demandan y dado que la propia persona afectada era miembro del Consejo Local de Personas con Discapacidad, le transmitimos nuestra estimación de que, a través del mismo, podía solicitar información sobre la aplicación progresiva de las medidas anunciadas cuando se dispusiera de la financiación necesaria a tal efecto.

Una persona de Atarfe nos planteaba en la **queja 16/0706** que, tras una remodelación viaria, se habían instalado diversos alcorques que vulneraban a su juicio la normativa de accesibilidad. Tras varias actuaciones, ya en 2019, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que realizara cuantas actuaciones sean necesarias con objeto de que, en atención a lo recogido en el informe técnico de 23 de mayo de 2016 del Arquitecto Municipal, el acerado de la Avenida Diputación quedara adaptado a las determinaciones sobre accesibilidad y supresión de barreras urbanísticas en el plazo más breve posible.

En la respuesta municipal se expusieron las causas por las que las obras no se pudieron iniciar en la fecha prevista, pero se indicaba que los trabajos ya se estaban ejecutando en los términos del informe de 23 de mayo de 2016 y que se preveía su conclusión en un plazo máximo de dos meses. Además se añadía que también se tenía previsto dotar de accesibilidad a otras zonas del municipio. Entendimos, en consecuencia, que ello suponía la plena aceptación de la Resolución formulada por esta Institución y que los problemas de accesibilidad que determinaron la presentación de la queja se encuentran en vías de solución.

Por la problemática general de las barreras existentes en los itinerarios peatonales del núcleo de población de Aguadulce en el municipio de Roquetas de Mar tramitamos la **queja 17/2685** en la que formulamos **Recomendación** para que, informando a esta Institución, se emitiera una respuesta expresa sin más demoras al escrito de reclamación que se formuló señalando las actuaciones llevadas a cabo para la eliminación de las barreras urbanísticas existentes en la zona aludida o, en caso contrario, se expresaran las razones por las que ello no se hubiera estimado procedente o no haya sido posible.

En la respuesta municipal se nos exponían los antecedentes del asunto señalando, en relación con la problemática de accesibilidad en la zona del Camino de Torres, que es la que suscitaba especialmente la preocupación de la reclamación, que a fines de diciembre de 2018 comenzó la redacción del Proyecto de Mejora de la Accesibilidad en el camino citado, trabajos de redacción que culminaron en abril de 2019.

Así las cosas, estimando que ello, en términos generales, suponía la aceptación de la Resolución formulada por esta Institución, concluimos nuestras actuaciones instando a la Alcaldía para que la aprobación y ejecución en los plazos previstos del citado Proyecto determine una efectiva mejora de la accesibilidad en la zona en cuestión tal y como se demandaba.

El incumplimiento de un anuncio de eliminación de barrera urbanística que, según la persona interesada no se llevaba a efecto por el Ayuntamiento de Estepona, determinó la tramitación de la queja 17/6728. En ella, tuvimos que remitir **Recomendación** para que, por parte de la Alcaldía, se dictaran las instrucciones oportunas a los Servicios Técnicos Municipales con objeto de que, atendiendo a nuestra solicitud de información, se concretara el plazo aproximado en que dieran comienzo las **obras de ejecución de una nueva rampa** de acceso a los locales de la calle en cuestión y que permitieran eliminar la barrera urbanística existente en el viario público.

“Barreras en los inmuebles e infraestructuras municipales”



5. Dependencia y Servicios Sociales

En la respuesta municipal se discrepaba en parte con nuestra Recomendación. Y es que, a resultados de este Informe Técnico se había llegado a la conclusión de que la solución proyectada confirmaba que nos encontrábamos ante un acceso de carácter privado cuya eliminación, contrariamente a lo presumido con anterioridad, correspondía en consecuencia a la comunidad de propietarios titular del mismo.

Por ello, se afirmaba que se procedería a dictar orden de ejecución a la titularidad del acceso, con objeto de llevar a cabo las actuaciones necesarias encaminadas al cumplimiento de la legislación en materia de accesibilidad, avisándole de su posible ejecución subsidiaria en caso de incumplimiento. El Ayuntamiento había determinado la solución técnica a adoptar y a quién corresponde su ejecución, manteniendo contactos con representantes de la Comunidad, a fin de que proceda voluntariamente a la eliminación de la barrera, mediante una acción concertada y con la colaboración municipal, para programar la ejecución de las obras.

De acuerdo con ello, estimando aceptada en lo substancial nuestra Resolución, al haberse explicado las razones de la no estimación total de la misma y esperando que los contactos que se venían manteniendo con los representantes de la Comunidad de Propietarios permitan abordar a la mayor brevedad posible las obras precisas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Morón de la Frontera en la **queja 18/7418** en la que la persona reclamante denunciaba las **deficientes condiciones de accesibilidad de un callejón** para que diera respuesta a la mayor brevedad posible al escrito de reclamación señalando, en el caso de estimar favorablemente la petición formulada, las mejoras adoptadas para mejorar las condiciones de accesibilidad en el citado viario y el plazo aproximado en que se acometerían las obras previstas a tal efecto.

Se nos remitió Informe del Ayuntamiento, que indicaban las posibles actuaciones a realizar para mejorar la accesibilidad en la vía pública donde reside la persona afectada, añadiendo la estimación de que se podrá actuar (en el sentido indicado en el informe técnico), entre los meses de septiembre y octubre de 2019.

Por la madre de una persona menor usuaria de sillas de ruedas y por una Asociación de Personas con Discapacidad se nos remitieron sendas quejas, **queja 19/0402** y queja 19/0404, por las **barreras que impedían acceder a este colectivo a la estación de Renfe y a un centro comercial de la localidad gaditana de San Fernando**.

Por parte municipal se nos indicó que se mantenían reuniones con RENFE para sustituir los ascensores y las escaleras mecánicas por otros que se ajusten a la normativa de accesibilidad. Tras solicitar información sobre los plazos previstos para estas actuaciones, se nos dio cuenta de que el proyecto de ejecución se iba a concluir en breve, licitándose en octubre de 2019 con un presupuesto de un millón y medio de euros. Así las cosas, estimamos que nos encontrábamos ante un problema, la accesibilidad a la estación de RENFE y al centro comercial, en vías de solución por lo que, esperando la pronta ejecución de las actuaciones anunciadas, dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También tramitamos ante el Ayuntamiento de San Fernando la queja 19/0927 motivada por el hecho de que, a juicio de la persona interesada, las obras de remodelación de unas calles no preveían la eliminación de las barreras urbanísticas que les afectaban. Tras la admisión a trámite de su queja y antes de que nos llegara la respuesta municipal, nos comunicó el propio interesado que, tras las quejas vecinales a los técnicos municipales, se accedió a remodelar la obra efectuada en las calles afectadas y se garantizaba la adecuada movilidad por ellas, por lo que nos solicitaba dar por concluido este expediente de queja. Dado el expreso desistimiento del interesado, damos por concluidas nuestras actuaciones y así lo indicamos al Ayuntamiento.

Tras estas intervenciones positivas en materia de barreras urbanísticas, debemos también dejar constancia de tres supuestos en los que, lamentablemente, no obtuvimos ese mismo resultado debido a la ausencia de colaboración municipal.

Así ocurrió en la queja 15/2188 en la que se denunciaba que una comunidad de propietarios de Marbella había colocado unos **pivotes o bolardos en el viario que impedían el tránsito y movilidad de personas**



con discapacidad usuarias de sillas de ruedas y el acceso a una playa del municipio sin que, por parte municipal, se adoptaran medidas efectivas para evitarlo.

Tras numerosas actuaciones, formulamos **Recomendación** al Ayuntamiento para que, sin más demoras fueran retirados los bolardos instalados que constituyen un obstáculo a la circulación, además de una obra o actividad ilegal, teniendo en cuenta que, desde 2015, se viene demandando la intervención municipal para ello. Al no obtener la preceptiva respuesta a esta Resolución pese a nuestros sucesivos requerimientos, dejamos constancia de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Marbella en este asunto.

En la reclamación de la queja 17/6363, por persona con discapacidad usuaria de sillas de ruedas, nos exponía que se veía singularmente afectada por las **barreras urbanísticas existentes entre su domicilio y el centro de salud** al que debía acudir con frecuencia. Nuestra petición de informe inicial al Ayuntamiento de Córdoba al que interesamos que nos indicara si estaba prevista la eliminación de las barreras urbanísticas que se denunciaban y, de ser así, el plazo aproximado en que se realizarían las obras precisas a tal efecto, no obtuvo respuesta alguna y tampoco nuestra posterior Recomendación para que se emitiera una respuesta expresa.

Por tanto, informamos de esta ausencia de colaboración del Ayuntamiento de Córdoba en este Informe Anual, al desconocer si se ha promovido alguna intervención u obra para la eliminación de estas barreras urbanísticas.

Tampoco dio una respuesta finalmente el Ayuntamiento de La Algaba en la queja 18/0702 en la que se exponía que, con motivo de la construcción de una rampa de acceso a garaje particular, se había originado una **barrera en un itinerario peatonal** impidiendo transitar por el mismo. Tras actuaciones previas, formulamos Recomendación para que, por parte de la Alcaldía, se dieran las instrucciones oportunas con objeto de que se emitiera un pronunciamiento sobre la petición de la persona interesada de que sea ese Ayuntamiento el que asuma la eliminación de la citada barrera urbanística, especificando si efectivamente se reconoce que la misma fue originada como consecuencia de una obra pública de adaptación de Acerados o, en caso contrario, señalando las razones por las que dicha obra debe ser realizada por la persona reclamante.

Se nos respondió indicando que, contrariamente a lo que en la reclamación se sostenía, no fueron los servicios municipales los que, con motivo de una remodelación del acerado, construyeron la rampa que origina la barrera urbanística y que serían los titulares del inmueble los que lo hicieran. Por ello, se había ordenado la demolición de dicha rampa y, en su caso, la ejecución de una nueva rampa que se atenga a la normativa de accesibilidad, orden que no habría sido cumplida.

A raíz de ello, reiterando nuestra Resolución, interesamos que se nos aportara información acreditativa de que, en ningún caso, fueron los servicios municipales los que, con ocasión de una remodelación del acerado, construyeron la rampa y, por otra parte, dado que la persona interesada sostiene que, en todo caso, la posible infracción urbanística se encontraría prescrita, si consta la fecha de ejecución de dicha rampa y, en consecuencia, si se ha producido o no la aludida prescripción. No obtuvimos nueva información por parte del Ayuntamiento de La Algaba, por lo que dejamos constancia de ello en este Informe Anual.

1.9.2.2.4. Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

Nos llegó reclamación contra el Ayuntamiento de Zufre en la **queja 18/4487** debido a la ausencia de **accesibilidad del salón de actos municipal**, sin que los escritos de la persona interesada demandando una solución hubieran sido respondidos. Tras nuestra intervención, se nos informó por la Alcaldía del contenido del informe emitido por el personal arquitecto técnico municipal acerca de las condiciones de accesibilidad del salón de actos del Ayuntamiento que, en definitiva, viene a concluir que no se cumplen las condiciones objetivas de accesibilidad recogidas en la normativa correspondiente, añadiéndose que se estudiará la forma de solucionar el problema al objeto de adecuarlo a la ley.

A raíz de esta comunicación, interesamos que se nos mantuviera informados de la solución técnica que se adoptará para solucionar este problema de accesibilidad y el plazo aproximado en que se podrían



5. Dependencia y Servicios Sociales

realizar las obras precisas a tal efecto. Finalmente, se nos dio cuenta de la colocación de una rampa para poder acceder al Salón de Actos de esa población, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

También fue positiva la respuesta del Ayuntamiento de Córdoba en la **queja 19/2010**, presentada por las **barreras existentes en un palacio de deportes** de esa capital. Tras varias comunicaciones con el Ayuntamiento, a través del Instituto Municipal de Deportes, se nos indicó que se habían atendido las peticiones de la persona interesada adoptando las medidas necesarias para eliminar los obstáculos que éste señalaba, con lo que cerramos nuestra intervención en este asunto.

En la queja 17/3664, se denunciaba que una dependencia municipal y diversos locales comerciales de la localidad de Adra presentaban barreras que impedían su uso por parte de personas usuarias de sillas de ruedas. El Ayuntamiento de Adra, tras nuestra petición de informe, nos indicó que el edificio de recaudación municipal se ajusta a la normativa de accesibilidad y que el mostrador tiene un hueco lateral que permite el acceso al interior con mesas para atención al público, añadiendo que también hay un despacho junto a la rampa de acceso para atención al ciudadano en mesas con una altura no superior a 80 centímetros. En cuanto al resto de los locales que suscitaban la queja, se explicaba su diferente situación con respecto a la normativa de accesibilidad aunque, en general, se exponía que no les resultaba de aplicación el Decreto 293/2009, por no haberse realizado obras de reforma, ni cambio de uso.

Tras trasladar esta información para que pudieran formular alegaciones al respecto, no ha habido respuesta alguna, lo que nos permite deducir que por parte del interesado se da conformidad a la misma, por lo que hemos concluido nuestras actuaciones.

La queja 16/2897 fue presentada al entender la persona reclamante que las medidas del **ascensor** que se había colocado en el inmueble donde reside no se ajustaban a la normativa de accesibilidad. Debido a la ausencia de respuesta del Ayuntamiento de Sevilla a esta reclamación, formulamos **Recomendación** para que, por parte de la Gerencia Municipal de Urbanismo (GMU) se emitiera una respuesta expresa al escrito de reclamación, acerca de este presunto incumplimiento de la normativa de accesibilidad, indicando las medidas previstas para que, en caso de resultar procedente, fuera subsanada dicha irregularidad y se vieran plenamente respetados los derechos de las personas con discapacidad.

En el Informe de la Dirección Técnica de la GMU se concluía, en síntesis, que la dimensión de la cabina del ascensor facilita el acceso en silla de ruedas, independientemente del tamaño de hueco total utilizado para la instalación del ascensor. Añadía que no podían valorar si las viviendas destinadas a personas con discapacidad en este edificio tienen o no la consideración de accesibles y que ello no se había justificado por la persona interesada a los efectos de considerar una dimensión mayor.

Recibidas alegaciones sobre esta respuesta municipal, entendimos que existía una discrepancia técnica municipal con el contenido de la Recomendación, por lo que damos cuenta de ello en este Informe Anual estimando no aceptada nuestra Resolución, aunque lo haya sido de forma argumentada y razonada.

Por último, queremos dejar constancia de que, de oficio, hemos comenzado la tramitación de la **queja 18/7272**. Y es que el 4 de diciembre de 2017 finalizó el plazo para que **todos los bloques de viviendas hicieran las obras precisas 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.

Sin embargo, la realidad evidencia que aún existen innumerables edificios en los que tales ajustes y obras de adaptación no se han efectuado, con la consecuencia de que **t**.

También se da la circunstancia de que, en muchos casos, las obras de adaptación realizadas, aunque mejoran la situación anterior, tampoco cumplen los criterios de accesibilidad universal. Según estimaciones disponibles del Consejo General de Colegios de Administradores de Fincas, en 2017 el 77% de los edificios no habían eliminado las barreras arquitectónicas.

Uno de los obstáculos que impiden la ejecución de las obras de adaptación radica en que, según la normativa de propiedad horizontal, han de ser solicitadas por la propiedad de la vivienda en la que vivan, trabajen o presten servicios personas con discapacidad o mayores de 70 años. Sin esta previa solicitud, las



comunidades de propietarios no están obligadas a realizarlas, lo que supone una aparente contradicción con el Texto Refundido citado inicialmente.

Ante la problemática expuesta y esta posible contradicción existente entre las normativas de accesibilidad y propiedad horizontal, lo cual pudiera conllevar, en última instancia, una afectación de los derechos reconocidos en los artículos 14, 47 y 49 de la Constitución Española, con objeto de evaluar posibles actuaciones posteriores ante los ayuntamientos de nuestra Comunidad Autónoma en torno a este asunto, hemos considerado conveniente la apertura de esta queja de oficio para conocer la valoración que, al respecto, mantienen la Viceconsejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio; la Federación Andaluza de Municipios y Provincias y la Dirección General de Personas con Discapacidad. En el próximo Informe Anual daremos constancia del resultado de nuestras actuaciones.

1.9.3. Quejas de oficio, colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.9.3.1. Quejas de oficio

- **Queja 19/6854**: dirigida al Consorcio de Transporte Metropolitano, Área de Almería, relativa a problemas para la utilización de los transportes públicos de Almería por las personas con movilidad reducida.

1.11. Salud

1.11.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.10. Salud mental

Es inusual que las deficiencias y necesidades que plantea la ciudadanía en materia de Salud Mental ante esta Institución, sean promovidas por las personas que en su propia piel experimentan cualquiera de las patologías, más livianas o de mayor entidad, que pueden enmarcarse en trastornos de esta índole, siendo con mayor presencia las personas de su círculo más estrecho, familiar o comunitario, las que toman la iniciativa de pedir ayuda para aquellas que, al propio tiempo, no es sino la demanda de una respuesta para ambas.

Es recurrente, por tanto, la **preocupación de familiares y de la sociedad**, por el deterioro individual y relacional de las personas que padecen problemas de salud mental no tratados adecuadamente, en sus vertientes más graves, en la medida en que para los primeros comporta una fuente intensa de sufrimiento propio y del ser querido, que daña al vínculo afectivo o incluso llega a hacer inviable la cohabitación y para los segundos se cierne como una amenaza a la pacífica convivencia vecinal.

Reflejan esta realidad las quejas remitidas por estos terceros directa o indirectamente concernidos, demandando o bien una ayuda inconcreta, o un nuevo enfoque en el abordaje de la patología, o apoyo para conseguir el seguimiento del tratamiento indicado al afectado, el acceso un centro residencial o a algún recurso especializado o, sencillamente, dando cuenta de la situación de abandono que padece una persona que, aunque mantiene intacta su capacidad de autogobierno, da muestras externas de tener desatendidas las más esenciales necesidades vitales y/o presenta comportamientos que atentan contra la seguridad ajena.

En los supuestos de alarma vecinal, como el trasladado en la **queja 18/6919**, en que una comunidad de propietarios nos pedía intervenir en la convivencia problemática con un vecino que aparentaba precisar tratamiento de salud mental, revelada en protagonizar escándalos, golpes, insultos, lanzamiento de objetos por las ventanas y actos de violencia verbal y física, con reiterados ingresos hospitalarios en fase aguda para estabilización, esta Institución procura requerir información a los dispositivos sanitarios y sociales oportunos, a fin de conocer qué asistencia se le está dispensando o qué recurso debería reconocérsele.

Especialmente penosos resultan los relatos de progenitores de cierta edad confiando a esta defensoría, al límite de sus fuerzas, un dolor en el que ya no son capaces de discernir si en su preocupación pesa más el deseo de una recuperación del hijo o hija, en la que por sus fallidas experiencias ya no confían, o



5. Dependencia y Servicios Sociales

la necesidad inaplazable de liberarse de una losa que trasciende a sus menguadas aptitudes. Es humano comprender que se trate de ambas cosas.

Frecuentemente ocurre en los casos graves de trastorno mental, en ocasiones agravado por el consumo de tóxicos, que deriva en altercados, problemas penales y maltrato a progenitores mayores, cuyas familias inquieran una plaza residencial en un centro adecuado (queja 19/4537 y queja 19/6370).

La mayoría de los afectados presentes en estas quejas cuentan con un diagnóstico de salud mental y con un tratamiento prescrito, tienen reconocido un porcentaje significativo de discapacidad e incluso un grado elevado de dependencia; únicamente algunos han sido privados de su capacidad de autogobierno, otros se encuentran incurso en proceso de incapacitación judicial y otros tantos, por la entidad de su patología, no precisan de esta medida restrictiva de su capacidad. Pero todos ellos, conforme resulta de las manifestaciones de sus allegados, se ven inmersos en una maraña de trámites (discapacidad, dependencia, y adecuación de tratamiento en salud mental, así como, en su caso, incapacitación judicial), que una vez culminados no allana el camino en la medida en que habían esperado.

Como siempre decimos, la casuística es variada, pero el telón de fondo, el mismo: infradotación de plantilla de profesionales sanitarios de salud mental, que a su vez conduce a tratamientos y seguimientos de frecuencia insuficiente y a la inevitable priorización del tratamiento farmacológico frente al psicoterapéutico; y, sobre todo, deficitarias plazas en recursos específicos sanitarios y sociales, particularmente de hospitalización y de plazas residenciales, junto a insoslayables necesidades de una **mejora de la coordinación entre los recursos de la Administración sanitaria y los disponibles en el Sistema de la Dependencia**.

Precisamente en relación con los recursos, esta defensoría continúa con el análisis de la suficiencia de los del programa de apoyo domiciliario de Faisem destinado a personas afectadas por trastorno mental grave (queja 17/4113); ha recibido demandas alusivas a la creación de una Comunidad Terapéutica para el Campo de Gibraltar; sobre la apertura de un hospital de día de Salud Mental en Ronda; o respecto de la necesidad de Unidades de Atención Especializada para el tratamiento de la anorexia y otros trastornos de la conducta alimentaria en Andalucía; pasando por peticiones de introducción de mejoras en las unidades de hospitalización de salud mental de agudos de los hospitales Virgen Macarena y Virgen del Rocío de Sevilla.

La inexistencia en Andalucía de **Unidades de Trastorno de la Conducta Alimentaria**, fue puesta de relieve por la madre de una joven afectada (**queja 19/1214**), demandando su creación.

Su petición partía de la experiencia personal vivida a través de su hija, diagnosticada de anorexia nerviosa en la adolescencia por su médico de atención primaria, cuando aún era menor de edad. Relataba la interesada que desde hace muchos años su hija se encuentra en el límite entre la vida y la muerte, padeciendo atención e ingresos en distintos centros, públicos y privados, en un peregrinar que no ha servido sino para la cronificación de su enfermedad: consultas de salud mental; centro de día privado; ingresos varios en los servicios de endocrinología, medicina interna y salud mental de diversos hospitales públicos; consultas ambulatorias esporádicas; e incluso derivación a centros de otras comunidades autónomas.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud reconoció que los trastornos de la conducta alimentaria, por su origen multifactorial, requieren un abordaje multidisciplinar para cuya correcta atención es precisa la intervención coordinada de profesionales de atención primaria (medicina de familia y pediatría), medicina interna, endocrinología y salud mental, debiendo garantizarse la continuidad asistencial. Aludió asimismo a la existencia en el sistema sanitario público andaluz del proceso asistencial integrado, como guía práctica para el tratamiento de estos trastornos y describió los recursos aplicables para la atención sanitaria.

No obstante, siendo una evidencia que en nuestra comunidad autónoma no existía ninguna, el informe concluyó anunciando la creación de dos Unidades multidisciplinarias de Atención Integral a los trastornos de la conducta alimentaria a partir de septiembre de 2019 (Andalucía Occidental y Oriental). En noviembre de 2019 comenzó a funcionar la Unidad de Málaga, en régimen de Hospital de Día y de consultas externas.



En el ejercicio 2019 incoó esta defensoría de oficio las investigaciones destinadas a ahondar en las plazas de **hospitalización de media-larga estancia en salud mental (queja 19/3718)**, en coherencia con el propósito general de dedicar una parte importante de nuestros esfuerzos a la revisión y mejora de la Salud Mental en nuestra comunidad autónoma.

En concreto, nos interesa conocer las claves de la organización de la asistencia en régimen de hospitalización de media-larga estancia, los centros en la que se presta, las plazas existentes en los mismos, su régimen de distribución y la manera en la que se asignan. E, igualmente, los criterios que marcan el perfil de los pacientes tributarios de este recurso y el número de los que aguardan acceder al mismo, con indicación del tiempo medio de demora.

En definitiva, la finalidad es revisar si se ha evaluado la suficiencia de este recurso a tenor de las necesidades detectadas, y en su caso los resultados obtenidos y la previsiones al respecto, para lo cual hemos interesado la remisión del oportuno informe a la Coordinación Autonómica de Salud Mental, que lo ha remitido en el último trimestre de 2019, estando en proceso de valorar la información proporcionada en el mismo.

“Mejora de la coordinación entre los recursos de la Administración sanitaria y los disponibles en el Sistema de la Dependencia”

Finalmente, en el plano más sustantivo de los **tratamientos**, culminamos la dación de cuenta de este apartado con la conclusión definitiva de las actuaciones que tuvieron por objeto el tratamiento asertivo comunitario (**queja 16/5473**), de cuyo fondo ya hicimos un pormenorizado relato en el Informe Anual 2018, para limitarnos en esta ocasión a referir que la Coordinación Autonómica de Salud Mental, aceptó nuestras Recomendaciones, manifestando la intención de realizar un análisis de situación de los programas de tratamiento asertivo comunitario desde el Plan Andaluz de

Salud Mental en coordinación con la Escuela Andaluza de Salud Pública, la práctica de un seguimiento de su grado de implantación y la necesidad de que se cuente con los mismos en todas las áreas.

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

1.13.2.1.4. Contaminación acústica

...

Finalmente, no queremos dejar de hacer mención a una iniciativa que se ha puesto en práctica en algunas ciudades en relación con las fiestas populares y ferias, y que ha tenido su motivación en la **incidencia que el ruido tiene en niños y niñas con autismo**: la limitación del volumen, cuando no la prohibición total, de la disposición de música en determinadas franjas horarias, para que estos niños y niñas puedan también disfrutar de las atracciones infantiles de sus ferias. Y, lo que ha empezado teniendo una motivación concreta, se está convirtiendo en un movimiento que, según nos consta, se está empezando a implementar en diversas localidades, con el objeto de cumplir con el propósito inicial de atender las necesidades de esos niños y niñas, pero también con la finalidad de lograr una mejor conciliación del derecho al descanso con el derecho al ocio en una fiesta popular.

También nos parecen reseñables las **iniciativas dirigidas a fomentar un uso mas medurado y responsable de los artificios pirotécnicos** que son habitualmente utilizados con ocasión de festejos, celebraciones y romerías. Unos artificios, cuyo abuso o uso indiscriminado puede ser causa de problemas e incomodidades para determinadas personas, especialmente menores y personas con discapacidad, así como para los animales. Nos parecen muy acertadas estas iniciativas y no descartamos iniciar alguna actuación durante el año 2020 para promover su adopción por otros municipios de Andalucía.



En relación con esta problemática, durante el año 2019 hemos llevado a cabo con éxito procesos mediadores en las localidades de Alameda (Málaga), con motivo de su feria (queja 17/5568), o Zahara de la Sierra (Cádiz), con motivo de la feria y otros eventos a lo largo del año en la plaza central de la localidad (queja 19/3159).

1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

1.14.1. Introducción

...

También se dan casos de inmuebles construidos con licencia de obras que no pueden disponer de servicios básicos por la demora u obstáculos que se plantean por parte municipal en el momento de la concesión de la correspondiente licencia de primera ocupación o problemas para obtener licencia para poder instalar un ascensor en inmuebles que presentan importantes barreras arquitectónicas, en los que instamos a que se estudien posibles alternativas para que, respetando la normativa urbanística, sea posible que las personas con discapacidad que residen en ellos puedan salir y entrar del edificio con autonomía y por sus propios medios. La casuística es variopinta como la denuncia de construcción de invernaderos sin licencia e invadiendo una vía pecuaria; instalación de cableado en fachadas sin las autorizaciones necesarias; construcción de chimenea que ocasiona molestias a colindante, ...

1.15. Vivienda

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.5. Permutas de viviendas públicas

...

Asimismo, otras solicitudes atañen a la necesidad de las personas adjudicatarias o de algún miembro de su unidad familiar de una vivienda adaptada a alguna discapacidad o por otras razones de salud que así lo hagan necesario, normalmente por la existencia de barreras arquitectónicas en el inmueble, por lo que las personas en estas circunstancias se encuentran prisioneras en sus viviendas; igualmente sucede con aquellas familias en las que ha cambiado la composición de los miembros de la unidad familiar y solicitan una vivienda con mayores dimensiones al producirse un importante hacinamiento en la misma (queja 19/1292, queja 19/4657, queja 19/6661, etc.).

...

En la **queja 17/4702**, la persona interesada relataba que su situación seguía siendo la misma. Como antecedentes, hay que mencionar que en el año 2016 se puso en contacto con nuestra Institución exponiéndonos que vivía en un sexto piso de una vivienda municipal, teniendo una hija usuaria de silla de ruedas con un grado de discapacidad del 99%. Solicitaba la permuta o traslado de su vivienda puesto que en su zona se reían de su hija, además de que existía la venta de estupefacientes, pero fundamentalmente por los problemas de acceso del personal de enfermería cada vez que iban a visitar a su hija.

Este expediente de queja se encontraba archivado puesto que de la información facilitada por la administración se desprende que el asunto se encontraba en vías de solución, ya que el Ayuntamiento de Huelva estaba en coordinación con AVRA para que en el momento que existiese una vivienda adaptada se la ofrecerían a esta unidad familiar.

Transcurrido un año desde entonces, en 2017 volvieron a contactar con nosotros para informarnos que se encontraban a la espera de que se les adjudicase una vivienda adaptada. Así pues, iniciamos nuestras actuaciones con el citado ayuntamiento, a fin de que nos remitiese informe al respecto. No fue hasta marzo de 2019, tras numerosos reiteros, cuando se registró de entrada en esta Defensoría la información requerida mediante la que se nos participaba que en el mes de julio de 2018 se procedió a proponer a la promotora de la queja como adjudicataria de una vivienda de titularidad autonómica adaptada a las



necesidades de su familia. En consecuencia, procedimos al archivo de nuestras actuaciones al encontrarse el asunto solucionado.

...

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

3.3.4. Educación

...

La **falta de monitores en los centros de educación especial** ha sido uno de los temas que nos ha llegado a la oficina de información. En nuestra visita a Loja, una Asociación de Padres y Madres de Alumnos (AMPA) nos denunciaban la falta de profesor de Pedagogía Terapéutica en el centro escolar. Al actualizarse el censo del colegio no aparecen todos los menores con necesidades educativas especiales y el horario de atención se ha visto disminuido por lo que consideran que los menores no se encuentran correctamente atendidos. Se han dirigido a dirección e inspección sin obtener respuesta. Los padres están muy agobiados por la situación. El colegio tiene dos aulas específicas, una de ellas de autismo, donde hay 11 niños. Llevan varios años con dos monitoras, una de ellas a tiempo parcial. Han presentado escrito a la Delegación y solicitan nuestra intervención.

En ocasiones, los padres nos transmiten que los monitores de educación especial deben ser compartidos entre varios centros, de manera que tienen un horario de atención fraccionado en un sitio u otro, con la posibilidad de que los menores puedan quedar desatendidos.

En otros casos, los monitores de los centros escolares dependen del Ayuntamiento para su contratación, debido a que la Junta de Andalucía no tiene obligación de ello, esto genera una discriminación entre centros de distintos ayuntamientos, llegándonos propuestas para solicitar la obligatoriedad de dichos monitores en todos los centros andaluces.

...

3.3.6. Dependencia, Mayores y discapacidad

...

Otro de los temas que recibimos, tanto en consultas particulares como en las reuniones con los equipossociales o asociaciones es la **carencia de recursos y centros específicos para personas discapacitadas gravemente afectadas**. Una madre de 74 años se acercó a una de nuestras visitas para contarnos su calvario:

Su hija tiene 41 años y sufre una esquizofrenia paranoide. Le ha agredido en numerosas ocasiones y lleva más de 20 años con la enfermedad diagnosticada. Ha tenido muchos ingresos sin éxito y la situación es cada vez más peligrosa. Necesita urgentemente un recurso asistencial ya que temen incluso por su vida. Continuando con las **demoras en poder ofrecer un recurso adecuado a las personas en situación de grave dependencia y discapacidad**, una madre nos trasladaba su caso: «Soy madre con dos hijos con ELA, uno con 33 años, convive con ella y con su nieta de seis años de la que tiene la custodia. Por causa de la enfermedad degenerativa de su hijo, la convivencia es difícil y, por el bien de la menor, la ha matriculado interna en un colegio a unos 80 kilómetros de la ciudad en la que residen. Ha solicitado en numerosas ocasiones el ingreso de su hijo en un centro adecuado para su situación física y mental (tiene una discapacidad del 70%), pero le dicen que no hay plazas disponibles para él y que está en una lista de espera que puede durar años».

También nos demandan **mayor transparencia con respecto a la asignación de plazas en las residencias y a conocer el número de las actualmente vacantes en Andalucía**.

...



4. Quejas no admitidas y sus causas

4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones similares

...

Otra queja reseñable en este ámbito es la 19/7028, promovida por una profesora universitaria ante la desigualdad de oportunidades existente a la hora de obtener las diferentes acreditaciones por parte del profesorado universitario con discapacidad. Pese a tener que remitir la queja al Defensor del Pueblo estatal por razón de competencia, esta Institución no cesa en su empeño de promover todas las medidas a su alcance para conseguir la efectividad del derecho de las personas con discapacidad a acceder en condiciones de igualdad al empleo público.

El número de quejas remitidas a otras instituciones es poco significativo en el resto de materias, si bien en algunas de ellas destaca la persistencia de determinadas cuestiones que son objeto de queja año tras año. Es el caso, por ejemplo, en materia de Educación, de las quejas relativas a la demora del actual Ministerio de Educación y Formación Profesional en los procesos de homologación, convalidación o expedición de títulos universitarios (queja 19/1344, entre otras).

...



REVISTA DEL INFORME ANUAL

02. A Debate

Barreras a personas con discapacidad

Movilidad, accesibilidad, urbanismo y vivienda

La existencia de barreras en materia de tráfico, transporte, urbanismo, arquitectura y vivienda, impiden, o limitan el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad.

Como cada año, las quejas relacionadas con los problemas para conseguir la plena accesibilidad universal de las personas con discapacidad en estas materias han seguido siendo una constante.

Así, este año hemos tramitado quejas por la carencia o escasez de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, o el uso indebido de tarjetas de autorización o retirada impropio de las mismas.

Especial mención hemos de hacer sobre una controversia que se ha planteado en una ciudad pero que plantea una cuestión de índole general, y es la relativa a la **posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas**, concluyéndose que hay razones de seguridad que lo desaconsejan, salvo el caso excepcional de que la zona peatonal no resulte accesible.

Por otra parte, la problemática del acceso de las personas con discapacidad a los **transportes públicos** da lugar a que cada año se presenten denuncias sobre la carencia de **vehículos adaptados** o **disconformidad con la frecuencia y horario de estos vehículos**, cuando no derivadas del deficiente funcionamiento de las plataformas de los autobuses que posibilitan la subida de las sillas de ruedas.

En relación con esta cuestión, en 2019 hemos incoado de oficio varias quejas como la relativa a la existencia de problemas para que las personas con discapacidad puedan disponer de taxis adaptados en la ciudad de Cádiz; la escasa frecuencia y capacidad del transporte público en autobús en la barriada Río San Pedro de Puerto Real o por los problemas para la utilización de los transportes públicos de Almería por las personas con movilidad reducida.

Por su singularidad, citamos una queja tramitada a instancia de una organización de consumidores sobre la carencia de personal especializado expendedor de carburante en las estaciones de servicio para los vehículos de personas conductoras con movilidad reducida, considerándolo como una infracción a la nueva Ley andaluza de personas con discapacidad.

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

Estas quejas nos demuestran que la existencia de estas barreras pueden impedir el ejercicio de otros derechos. Ejemplo de ello son las reclamaciones por la existencia de barreras en los itinerarios peatonales, carteles y bolardos que dificultan la movilidad; barreras en edificios públicos como en oficinas expendedoras del DNI, instalaciones municipales de deportes, el salón de plenos de ayuntamientos o para el acceso a estaciones de ferrocarril.

Si bien han sido varias las quejas resueltas satisfactoriamente, que nos permiten afirmar que los responsables municipales muestran una sensibilidad cada vez más creciente ante estos obstáculos que tan gravemente afectan a personas con discapacidad, mayores y ciudadanía en general, no podemos

“La posibilidad de compatibilizar el uso del carril bici por personas usuarias de sillas de ruedas manuales o eléctricas”



olvidar que aún queda mucho por hacer para que a corto plazo la accesibilidad universal de las personas con otras capacidades llegue a ser una realidad.

En materia de vivienda, si ya de por sí las situaciones de necesidad son tristes y desalentadoras, se vuelven mucho más dramáticas cuando afectan a personas y familias con algunos de sus miembros afectados de discapacidad lo que supone una circunstancia añadida de mayor vulnerabilidad.

Variadas son las temáticas que nos plantean, así, por ejemplo, la inminencia de desahucios por falta de pago de la renta, o de los lanzamientos de viviendas ocupadas sin título legal para ello propiedad de entidades financieras o de la propia administración, sin que la familia afectada con algún miembro con discapacidad tenga una alternativa habitacional por carecer de recursos económicos suficientes; la negativa de comunidades de propietarios para que se instale ascensor para resolver el problema de accesibilidad al inmueble; la suspensión de las obras de instalación subvencionadas por la administración, o la necesidad de acceder a una vivienda adaptada, etc.

Teniendo en cuenta la perspectiva de género que podemos aplicar a algunas de estas quejas, 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, 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.

Y es que las personas con discapacidad que necesitan de ayuda se encuentran entre las más excluidas de la sociedad, siendo las mujeres con discapacidad las que se hallan generalmente entre los miembros más vulnerables.

03. Nuestras Propuestas

Vehículos eléctricos de movilidad personal

Necesidad de regulación

Las Corporaciones Municipales, vienen apostando, con carácter generalizado, por la creación y ampliación de espacios peatonales accesibles en coherencia con un nuevo modelo de ciudad más sostenible, amigable y cercano a las necesidades de la población, que palie de alguna manera la presión que sufren estos espacios por su ocupación con veladores, cartelería de todo tipo y mobiliario urbano de manera abusiva, a lo que se añade la circulación por ellos de bicicletas y nuevos vehículos, tales como patinetes eléctricos, segway, etcétera.

En este contexto, esta Institución está verificando que, cada vez con más frecuencia, sobre este espacio peatonal están apareciendo nuevos riesgos para las personas que transitan por él, como son los derivados de la incorporación de los citados medios de transportes de uso individual cuya regulación, por el momento, no estaba contemplada en el código de circulación, aunque según hemos podido informarnos, ante la preocupación existente, ya se está recogiendo en algunas Ordenanzas Municipales.

Esta realidad se aprecia cada vez más y está presente de forma acusada en ciudades que, por su casco histórico y paisaje urbano hacen atractivo el paseo por los distintos itinerarios de uso peatonal.

Así las cosas, es difícil entender la permisividad que se produce al carecer de una regularización de estos vehículos que garantice el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los distintos viarios peatonales.

No obstante, el Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre Tráfico,

“Es difícil entender la permisividad que se produce al carecer de una regularización de estos vehículos”



Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, en su artículo 121. Circulación de vehículos por zonas peatonales establece que «Los que utilicen monopatinos, patines o aparatos similares no podrán circular por la calzada, salvo que se trate de zonas, vías o partes de éstas que les estén especialmente destinadas, y sólo podrán circular a paso de persona por las aceras o por las calles residenciales debidamente señalizadas con la señal regulada en el artículo 159, sin que en ningún caso se permita que sean arrastrados por otros vehículos.»

El Anexo I la Ley de Seguridad Vial, después de definir el término peatón, establece que «También tienen la consideración de peatones quienes empujan o arrastran un coche de niño o de una persona con discapacidad o cualquier otro vehículo sin motor de pequeñas dimensiones, los que conducen a pie un ciclo o ciclomotor de dos ruedas, y las personas con discapacidad que circulan al paso en una silla de ruedas, con o sin motor». Por tanto, vuelve a hacer mención al límite de circular «al paso de un peatón».

A la vista de todo ello, parece que existía un vacío legal en lo que concierne a la regulación de los distintos aparatos comentados, por lo que creíamos que los Ayuntamientos pueden y deben, hasta que no haya una normativa estatal que contemple su uso, regular el mismo recordando la **prohibición de no circular a una velocidad superior a la del paso de las personas y establecer limitaciones** en cuanto a su uso en función de las características de la acera u otros espacios peatonales, aglomeración humana, etc.

En tal sentido, tuvimos conocimiento de algunas iniciativas de ayuntamientos de modificación de la actual Ordenanza para regular estos vehículos de movilidad personal. Iniciativa que creíamos que debería ser extendida al resto de los municipios de mayor entidad de nuestra Comunidad Autónoma.

Es por ello que procedimos a abrir de oficio la **queja 19/2354**, ante los Ayuntamientos de las poblaciones andaluzas de más de 50.000 habitantes a los que formulamos **Resolución**, consistente en "**Sugerencia para que, en atención a lo expuesto, en orden a garantizar el respeto de los derechos e intereses legítimos de las personas que transitan por los viarios peatonales de esa población, se estudie la procedencia de aprobar o modificar la correspondiente Ordenanza Municipal para que se regule el uso de los referidos vehículos eléctricos de movilidad personal en el ámbito territorial de ese municipio**".

Una vez solicitados los preceptivos informes y recibidas las respuestas municipales, hemos podido conocer que la Dirección General de Tráfico ha publicado la **Instrucción transitoria 2019/S-149 TV-108** intentando orientar a los municipios para que sus Ordenanzas, a la hora de regular la circulación de este tipo de vehículos, se atengan a una serie de criterios comunes, estableciendo una serie de medidas clarificadoras dirigidas a las personas usuarias de estos vehículos, ayuntamientos y agentes de la autoridad, hasta que se publique la normativa correspondiente que va en la misma línea de lo que se está debatiendo en la Unión Europea.

Como indica la propia Dirección General de Tráfico, la instrucción adelanta la definición prevista para los vehículos de movilidad personal, en la modificación en trámite del Reglamento General de Vehículos con el objetivo de contribuir a la transparencia y a la competencia de los operadores afectados, empezando por las propias personas usuarias actuales y futuras y regula una serie de comportamientos sancionables tales como conducir habiendo consumido alcohol o drogas, el uso del teléfono móvil o de auriculares durante la conducción, circular sin casco de protección, discurrir por aceras y zonas peatonales, etcétera.

Durante 2020 concluiremos el análisis de las respuestas que nos han hecho llegar los municipios aún pendientes de valoración.

04. Mejorar las Normas

Acceso a medicamentos

Las trabas Económicas

Desde que el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, modificara parcialmente las reglas que regulan la aportación de las personas usuarias respecto del coste de los medicamentos prescritos financiados por el Sistema Sanitario Público, han sido numerosas las



5. Dependencia y Servicios Sociales

quejas manifestadas por una parte de la ciudadanía. Concretamente, por aquellas personas que cuentan con un menor nivel adquisitivo.

La prestación farmacéutica ambulatoria, esto es, la que se dispensa al paciente a través de receta médica, en oficina o servicio de farmacia, está sujeta a aportación del usuario (que debe efectuarse en el momento de la dispensación del medicamento o producto sanitario), siendo proporcional al nivel de su renta actualizado anualmente, conforme al porcentaje desglosado en el artículo 90 bis de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios, que va desde el 50% para determinados niveles de rentas, hasta la del 10% del PVP para los pensionistas y sus beneficiarios que no alcancen rentas de 18.000 euros y topes máximos de aportación cuando se trate de tratamientos de carácter crónico y de larga duración.

La norma contempla supuestos tasados de exención de la aportación, limitados a los afectados de síndrome tóxico y personas con discapacidad en los supuestos contemplados en su normativa específica; las personas perceptoras de rentas de integración social; las perceptoras de pensiones no contributivas; los parados que han perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo en tanto subsista su situación; y las personas con tratamientos derivados de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

Con carácter previo a esta reforma legal, los pensionistas estaban exentos de aportación, junto a otros colectivos específicos, siendo así que tras la misma los primeros quedan sujetos a una aportación del 10% del precio de las medicinas (con determinados topes en función de la renta).

Pues bien, desde que entraran en vigor las nuevas reglas y se manifestaran de lleno las consecuencias de una crisis económica que, en caso de haberse ido, ha dejado tras de sí un rastro indeleble en la situación de muchas familias, venimos asistiendo a las manifestaciones de las personas en situación de desempleo y de las que cuentan con una discapacidad reconocida, acerca de sus **dificultades para acceder a la medicación que tienen prescrita**.

Las primeras (personas sin empleo), por haberse previsto únicamente la exención de una parte de este colectivo, "los parados que han perdido el derecho a percibir el subsidio de desempleo en tanto subsista su situación", quedando obligadas a aportar, en cambio, quienes a pesar de estar en paro no cuentan con los requisitos para llegar a percibir dicho subsidio (personas mayores de 45 años con responsabilidades familiares).

"Dificultades para acceder a la medicación que tienen prescrita"

La normativa no prevé, por tanto, que no aporten las personas que carecen de recursos en general, que tanto son las personas en desempleo sin derecho a prestación, o que la hayan agotado, como las que hayan agotado el subsidio, por cuanto ninguna de ellas percibe ingresos.

El segundo colectivo discrepante ha venido siendo el de las personas con discapacidad, a las que la Ley exige de aportación "en los supuestos contemplados en su normativa específica". Esta previsión suscitaba dudas respecto de quiénes pueden considerarse integrados en este colectivo, debido a que, con carácter general, la única regulación que introduce criterios de gratuidad en la prestación farmacéutica de las personas discapacitadas, es la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI). Y de lo dispuesto en su regulación, en relación con la restante normativa de aplicación (artículo 13.1 LISMI, en relación con el artículo 5 b) del R.D. 383/84 de 1 de febrero y con los Reales Decretos Leyes 16/2012, de 20 de abril y 7/2018, de 27 de julio), resulta que, en realidad, el beneficio de gratuidad en el acceso a los medicamentos, había quedado vacío de contenido para las personas discapacitadas.

Para mayor certeza, dimos traslado de la cuestión al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, que, coincidiendo con el criterio del Defensor del Pueblo Andaluz, recomendó al Ministerio competente que promoviera la reforma legal adecuada que permita a las personas con discapacidad en grado igual o superior al 33% y con independencia del momento en el que la adquirieron, la exención de aportación en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud.

La propuesta no fue aceptada, de manera que en la actualidad el beneficio de la exención de copago para personas con discapacidad, se limita a quienes accedieron a la asistencia sanitaria por la vía de la LISMI, por lo que las personas discapacitadas que no reúnen las condiciones previstas en esta normativa



5. Dependencia y Servicios Sociales

específica, se ven obligadas a abonar la prestación farmacéutica conforme a las normas generales, y por tanto, atendiendo a su nivel de renta.

En conclusión, hemos constatado que la situación de la economía ha llevado consigo que muchas personas se hayan quedado sin trabajo, que otras tantas hayan visto mermados sus ingresos por el desempeño de trabajos precarios, que existen pensionistas con pensiones bajas o agostadas por el sostén económico de familiares más jóvenes, así como personas con discapacidad e ingresos limitados a una escueta prestación, viendo todas ellas dificultada su capacidad de acceder a los medicamentos que precisan por falta de recursos para su adquisición.

Se trata de una cuestión pendiente de respuesta unívoca, que aunque parecía que iba a reconsiderarse en la pasada anualidad, mediante la eliminación del copago farmacéutico a determinados colectivos, no llegó a cristalizar.

Por su parte, tampoco los servicios sociales han establecido una solución uniforme, mientras que la enorme demora en el reconocimiento de la renta mínima de inserción social en Andalucía, retrasa el acceso a la exención de las personas que la obtengan, en su condición de perceptoras de rentas de integración social, como supuesto expresamente contemplado en el artículo 94 bis.8.b) de la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.