



# Se adoptarán medidas para agilizar la resolución de los expedientes de pensiones no contributivas

## Queja número 20/2177

• 23 Agosto 2021

En esta Institución se tramita expediente de queja promovido por representante de una asociación, en el que se denuncia la demora en el procedimiento y resolución de los expedientes de pensiones no contributivas, y los perjuicios que ello está ocasionando a las personas solicitantes de las mismas.

Tras la tramitación de dicho expediente, esta Institución decidió, al amparo de lo establecido en el art. 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, formular a ese organismo, con fecha 31 de mayo de 2021, [Resolución](#).

Con fecha 2 de julio de 2020, tiene entrada en esta Institución escrito de la Viceconsejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, con el que se adjunta informe de la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas en respuesta a la Resolución formulada, en el que se nos indica lo siguiente:

Respecto a la Recomendación 1:

*“Nos complace informarle que esta Consejería ha vuelto a aprobar para este 2021, un nuevo Plan de choque en materia de personal para agilizar las pensiones y la valoración de la discapacidad no solo para las provincias mencionadas sino para el conjunto de las distintas provincias andaluzas. Se ha definido un plan de incorporación de 31 profesionales, de lo cuales 5 irán destinados a Cádiz, 10 a Málaga y 9 a Sevilla, y el número restante de profesionales irán destinados al resto de provincias, según estudio de necesidades realizado previamente, con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta al ciudadanos”.*

Respecto a la Recomendación 2:

*“A este respecto le informamos que desde esta Dirección General se sigue trabajando y dedicando todos los esfuerzos posibles a nivel presupuestario y de recursos comunes para lograr la máxima racionalidad en la gestión de las pensiones no contributivas en Andalucía, en la línea de implementación de mejoras tecnológicas consistentes en cruces masivos de datos con diferentes organismos, interconexión de sistemas de gestión de pensiones y de Centros de Valoración y Orientación, suscripción de convenios con otras administraciones para el intercambio de datos, y en general, todas aquellas acciones que suponen la eliminación de trámites de requerimiento de documentación a los ciudadanos o a otras administraciones, y que faciliten las tareas de comprobación de requisitos y agilicen en consecuencia el reconocimiento del derecho”.*

Asimismo, nos informa que:

*“Se ha solicitado al IMSERSO la implantación de un sistema informático centralizado con objeto de facilitar la interoperatividad nacional de los datos sobre estas prestaciones.*

*También se está avanzando en materia de innovación tecnológica, así en el mes de julio de 2020 se puso en marcha de forma escalonada en las ocho provincias un proyecto de automatización del procedimiento de revisión anual de las pensiones no contributivas, mediante tecnología RPA (Robotic Process Automation, por sus siglas en inglés), Este proyecto que actualmente está implantado en todas las provincias disminuye la intervención humana en las tareas mas repetitivas y en este caso concreto se está aplicando en las tareas de control de los requisitos de las prestaciones ya concedidas, lo que supone un considerable ahorro de horas de trabajo para el personal que trabaja en las distintas Delegaciones Territoriales, que podrán invertirse en la tramitación de las solicitudes de trámite inicial, reduciendo así el tiempo de respuesta a los solicitantes para el acceso a esta prestación”.*

Por último, nos comunica que:

*“Esta Administración siempre preocupada por la realidad social de necesidad extrema para la subsistencia existente detrás de cada expediente de pensión no contributiva, tiene previsto poner en marcha varias medidas orientadas a facilitar la tramitación como es la firma de Convenios de cesión de datos con la Tesorería General de la Seguridad Social y una propuesta de automatizar, mediante tecnología RPA, en la medida de lo posible, las partes del procedimiento de trámite inicial que sean susceptibles de la misma, con el consiguiente ahorro de tiempo de respuesta al ciudadano”.*

Tras la valoración de la respuesta remitida, consideramos que, en su conjunto, pueden estimarse aceptada las Recomendaciones formuladas por esta Institución.

---