



Buenas prácticas de referencia, que acreditan que existen recursos a disposición de las Entidades Locales para proceder al empadronamiento, siempre que se constate que las personas solicitantes residen en el domicilio consignado en la Hoja Padronal, facilitándoles con ello, el acceso a recursos públicos necesarios, cuando no imprescindibles.

2.1.4.2.4.2. Servicios sociales comunitarios

De la lectura del presente capítulo de este informe anual se pueden extraer datos que ilustran la importancia de los Servicios Sociales Comunitarios de cada municipio para la población más vulnerable.

Como se indica en el preámbulo de la [Ley 9/2016 de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía](#) “los servicios sociales son el conjunto de servicios, recursos y prestaciones orientados a garantizar el derecho de todas las personas a la protección social, en los términos recogidos en las leyes, y tienen como finalidad la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas en su entorno, con el fin de alcanzar o mejorar su bienestar. Estos servicios, configurados como un elemento esencial del estado de bienestar, están dirigidos a alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas en la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad”

Un recurso imprescindible para quienes necesitan cualquiera de las prestaciones garantizadas por el “Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía” o acceder a la información necesaria para el ejercicio efectivo de sus derechos.

Por ser los Servicios Sociales la puerta de entrada al sistema público de protección, la conformación de los mismos respetando las ratios establecidas es fundamental para la garantía de la atención prestada a la ciudadanía de cada municipio.

Unos estándares que no siempre se cumplen, siendo frecuente las carencias que nos trasladan los profesionales en las reuniones mantenidas en el contexto de las visitas de la Oficina de Información de esta Defensoría a las diferentes comarcas andaluzas. Distintas situaciones que son comunes a casi todos los centros.

Destacamos la **deficitaria composición de los equipos, sin respetar las ratios de personal**, ni tan siquiera en las zonas más demandadas, lo que redundará en la calidad asistencial que se presta. Es el caso de la queja 22/7509, en la que nos trasladan la deficitaria composición de los equipos sociales en el Ayuntamiento de Almería, no cumpliendo lo previsto en el [I Plan Municipal de Servicios Sociales Comunitarios 2018-2022](#). Un plan que conforme nos trasladan en el contexto de la queja, incluye en el diagnóstico realizado “un déficit de recursos humanos: Trabajadores sociales -una muy alta ratio de población por trabajador/a social-; ausencia de roles profesionales básicos en SSCC, como los/as psicólogos/as; ausencia de unidades administrativas -como elemento de la estructura de los Centros de SSC-”, y previsto en el marco de la Ley de Servicios Sociales en Andalucía.

Una situación que también fue puesta de manifiesto en la ya mencionada [Jornada celebrada por esta Defensoría sobre la salud mental en la población más vulnerable](#). La trabajadora social de un centro de servicios sociales de La Chanca en Almería, ilustraba las dificultades para el abordaje de estas situaciones dado que la palabra “equipo social” no correspondía a la realidad, siendo actuaciones unipersonales por la falta de profesionales y equipos multidisciplinares, como exige la normativa de referencia.

Así, nos trasladaron que la falta de Educadores Sociales o Psicólogos impiden “realizar las valoraciones psicosociales requeridas, ni informes de absentismo escolar, entre otros, incumpliendo no solo la norma, si no poniendo en riesgo el trabajo de los trabajadores sociales, que están colapsados”

A esta falta de dotación de los equipos se les une una gestión de los recursos humanos, que mantienen en los centros de servicios sociales de muchas ciudades, bajas sin cubrir durante largos periodos, mermando e interrumpiendo las dinámicas de trabajo y sobre todo las de carácter preventivo, limitándose a resolver los problemas puntuales y a la elaboración de informes.

Estas situaciones repercuten en la atención de las personas destinatarias, que un año más nos transmiten las dificultades para tener cita con su trabajador/a social de referencia.

La distinta problemática relacionada con la necesidad de obtener una vivienda o de evitar un desahucio, es una de las principales demandas que nos trasladan quienes se encuentran en esta situación. Principalmente mujeres, con menores a cargo y sin apoyos familiares que se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad, tanto ellas como sus hijos.



En la queja 23/0582 solicitan la intervención de la Defensoría ante un inminente desahucio, autorizado judicialmente, que necesita un recurso urgente dado que no se le había puesto a disposición una alternativa habitacional para poder llevar a sus hijos. Dotaciones residenciales de las que el Ayuntamiento de referencia no disponía de plazas vacantes, demandando la interesada un alquiler social.

En otras ocasiones las familias necesitan la intervención de los servicios sociales para ser propuestas al Registro Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida para ser adjudicatarios de una vivienda pública, conforme a la excepcionalidad del [Reglamento Regulador de los Registros Públicos Municipales de Demandantes de Vivienda Protegida](#) (RPMDDVP).

Se prevé en el artículo 13 que *“se excepcionan de la obligación de adjudicación a través del Registro Público Municipal de Demandantes de Vivienda Protegida, por ser adjudicaciones destinadas a atender situaciones en el marco de las prestaciones de los servicios de asistencia y bienestar social, las siguientes: c) La adjudicación de viviendas calificadas en programas de alquiler a entidades sin ánimo de lucro para destinarlas al alojamiento de personas sin recursos o en riesgo de exclusión social”*

Situaciones que requieren la intervención de los/as trabajadores/as sociales con carácter prioritario, cuando no de urgencia, necesitando equipos que deben estar dimensionados para prestar una atención a la ciudadanía de cada municipio de la máxima calidad posible.

Las situaciones de exclusión detectadas en los ámbitos más desfavorecidos propició, como ya se ha puesto de manifiesto la aprobación y desarrollo de la [Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social](#) (ERASCIS), ofreciendo la oportunidad de implementar metodologías de trabajo mediante equipos interdisciplinarios con la finalidad de hacer frente a los grandes problemas que presentan las personas destinatarias mediante *“la movilización de recursos extraordinarios tanto financieros, como técnicos y organizativos..”*.

Tras el término de la misma, si bien se vieron cambios en algunas de las zonas de intervención, volvieron los equipos sociales a la misma precariedad anterior, interrumpiéndose muchas de las dinámicas establecidas y por lo tanto quebrando la confianza de quienes se encontraban en algún proceso de intervención.

La nueva [ERASCIS PLUS](#), publicada mediante la Orden de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad el 15 de noviembre de 2023, en el contexto del Programa FSE+ para Andalucía 2021-2027, ofrece la oportunidad de continuar con el desarrollo y ejecución de los estrategias locales mediante la elaboración de itinerarios de inclusión sociolaboral para colectivos en riesgo de exclusión en zonas desfavorecidas.

Si bien los equipos contratados para estas nuevas convocatorias son necesarios en éstos ámbitos, tal y como se ha puesto de manifiesto en este informe, no modifican las estructuras de los centros de servicios sociales de referencia, y por lo tanto impedirán poner en marcha herramientas de intervención que requiere equipos interdisciplinarios y dotación de recursos humanos.

En el pasado [informe 2022](#), se hizo referencia a la publicación del Decreto 58/2022, de 27 de abril, por el que se regula la estructura, uso, acceso, alcance y funciones del sistema CoheSSiona, por el que se implementa la Historia Social Única Electrónica de Andalucía, y se crea el sistema ProgreSSa para la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios de Andalucía.

Un proyecto que desarrolla la Ley de Servicios Sociales, anclado en el artículo 47 de la norma, permitirá que todas las personas titulares del derecho a los Servicios Sociales tendrán una única historia social, que será abierta en el ámbito de los Servicios Sociales comunitarios.

Como se expone en el propio Decreto *“El sistema CoheSSiona formará parte del Sistema de Información sobre Servicios Sociales, siendo fuente y repositorio de información común, compartida de manera centralizada, al objeto de garantizar el carácter unificado e integrado del sistema. Se sustenta en la idea de ecosistema donde CoheSSiona constituye el centro de la información, complementándose con otros sistemas informáticos dando lugar a una única plataforma virtual cuyas partes trabajan conjuntamente”*.

Una iniciativa de máxima importancia, que junto a otras como el [Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales](#) o el [Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Andalucía 2022-2026](#), pretenden dar respuestas a la situación de extrema vulnerabilidad que presentan muchas familias andaluzas, al mismo tiempo que facilite el trabajo de los equipos de



intervención y que quizá por el poco tiempo transcurrido desde su aprobación, a juicio de esta Defensoría, no se ha exteriorizado la mejora programada.

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.1.2. Tributos locales

La Ley Reguladora de las Haciendas Locales diseña el marco general de recursos financieros de las entidades locales en el apartado primero de su artículo 2, estableciendo una relación de las distintas fuentes de financiación.

De entre todos los referidos recursos, destacan por su especial trascendencia los tributos propios, los cuales constituyen la fuente básica de financiación de dichas entidades.

Tal como referíamos en el apartado anterior, la Ley General Tributaria establece exigencias para la Administración tributaria tendentes a reforzar las garantías de los contribuyentes.

En este sentido, es principal la obligación de resolver expresamente en el plazo establecido. Así, junto con el mandato de carácter general que viene recogido en el artículo 21.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que dispone que la “..Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación”, encontramos en el ámbito sectorial tributario el artículo 103.1 de la Ley General Tributaria que establece lo siguiente: “La Administración tributaria está obligada a resolver expresamente todas las cuestiones que se planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa” y el 104.1 que determina que “El plazo máximo en que debe notificarse la resolución será el fijado por la normativa reguladora del correspondiente procedimiento, sin que pueda exceder de seis meses, salvo que esté establecido por una norma con rango de ley o venga previsto en la normativa comunitaria europea. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de seis meses”.

Pues bien, **la demora en resolver en plazo es un tema recurrente** en las quejas que nos llegan a la Defensoría relativas a interposición de recursos, reclamaciones y solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Tras estas quejas suele encontrarse la falta de adecuación de los recursos humanos de las administraciones locales destinados a estas tareas, en relación con el volumen de expedientes gestionados.

El silencio administrativo debe entenderse como una medida excepcional de finalización de un expediente, pues sitúa a la ciudadanía en una posición vulnerable, ya que les impide conocer la voluntad administrativa con respecto a su solicitud y dificulta la posibilidad de revisar dicha respuesta. Son frecuentes las quejas en las que la ciudadanía expresa su malestar por el funcionamiento de los órganos encargados de la gestión y recaudación tributaria a través de los ayuntamientos y diputaciones provinciales.

Entre las diversas materias planteadas en las quejas recibidas sobre gestión de tributos locales a lo largo del año 2023, podemos referir las siguientes:

1. En relación con el **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**. La gestión, liquidación y recaudación de este impuesto recae en el municipio del permiso de circulación del vehículo. Son frecuentes las quejas en las que la ciudadanía solicita la exención en el impuesto y no obtiene respuesta. Un ejemplo concreto fue el caso de la queja 23/4024, donde el interesado solicitó la exención del IVTM por discapacidad, sin obtener respuesta inicial. Tras nuestra intervención, la Administración finalmente resolvió el recurso y concedió la exención. Igualmente, la queja 23/5354 en la que el interesado solicitó la exención del IVTM ante el Ayuntamiento de la Puebla de Cazalla por tener reconocida