



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.

● 2.1.4.2.4.3. Políticas Palanca para la Cohesión Social

Teniendo en cuenta los datos aportados por los informes antes mencionados, el [Plan de Acción para la implementación de la Agenda 2030](#) pretende el alineamiento de las políticas, programas e instituciones con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aportando coherencia de las distintas políticas públicas, con la contribución de las comunidades autónomas y gobiernos locales, la sociedad civil, sector empresarial, sindicatos, universidades y profesionales. Todo ello impulsado a través de políticas palanca que identifiquen prioridades de actuación.

En el [Informe de Progreso realizado en 2022](#), se ha puesto de manifiesto los avances logrados para hacer realidad el compromiso recogido en la Agenda 2030. Entre las principales metas que se fijaron están la erradicación de la pobreza, la reducción de la desigualdad en todas sus formas y una transición hacia un modelo productivo sostenible o el freno a la crisis climática.

Acabar con la pobreza es el primer reto de país. Recoge este informe que *“el repunte global (2015-2021) de la renta en población vulnerable viene imputado por políticas públicas activas en la mejora de las condiciones económicas de diversos grupos sociales”*. Una situación relacionada con la implementación de determinadas políticas públicas como el incremento del salario mínimo interprofesional (SMI) o la revalorización de las pensiones que ha neutralizado incidencia de la crisis económica de la covid-19 o la guerra de Ucrania.

La Estrategia de Desarrollo Sostenible prevé una serie de objetivos prioritarios en materia de políticas de rentas y de garantía de derechos sociales que complementen y refuercen las actuaciones prioritarias. Son políticas aceleradoras en materia de mercado laboral, cohesión territorial o fortalecimiento del estado de bienestar y de los servicios públicos.

Muchas de las actuaciones implementadas están incluidas en el [Plan Operativo 2021 de Desarrollo de la Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2019-2023 \(enlepes 2019-2023\)](#). Un Plan que ha contado con políticas como el Ingreso Mínimo Vital (IMV), aprobado en el Real Decreto Ley 20/2020 de 29 de mayo y que con diversas modificaciones ha culminado con la aprobación de la [Ley 19/2021 de 20 de diciembre por la que se establece el ingreso mínimo vital](#). Una Ley seguida de una amplia normativa de adaptación de esta medida para aportar y mejorar las oportunidades reales de inclusión social y laboral de las personas beneficiarias de la prestación.

Otro de los pilares de atención a los colectivos en situación particular de vulnerabilidad frente al riesgo de pobreza y exclusión social, para no dejar nadie atrás ha sido la [Estrategia Nacional para la Igualdad, la Inclusión y la Participación del Pueblo Gitano](#), aprobado por el Consejo de Ministros en noviembre de 2021 que ha constituido un hito fundamental para estas personas.

En el ámbito de las personas con discapacidad se ha aprobado la [Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030](#), concebida como hoja de ruta para que el conjunto de las administraciones públicas hagan efectivos los derechos humanos de las personas con discapacidad y de sus familias, atendiendo a las recomendaciones trasladadas a España en las revisiones periódicas del cumplimiento de las convenciones internacionales de derechos humanos ratificadas por nuestro país.



Ha sido objeto de impulso la protección a las personas sin hogar, que por su especial vulnerabilidad requiere de políticas que ayuden a superar sus necesidades. Así se encuentra en desarrollo **la actualización de la Estrategia Nacional Integral de Personas sin Hogar**. Un documento que contará con las aportaciones de las comunidades autónomas y de los resultados de la evaluación intermedia de la la Estrategia Integral 2015- 2020 realizada por el Instituto de Evaluación de Políticas

Las personas en situación de vulnerabilidad acuden en muchas ocasiones al banco de alimentos como un recurso que alivia sus precarias economías. Para garantizar la compra de alimentos adquiridos en el mercado, su almacenamiento y distribución gratuita se ha desarrollado el [Programa de Ayuda Alimentaria a las Personas más Desfavorecidas](#).

Los **Servicios Sociales Comunitarios** son un recurso clave para las personas vulnerables. Para garantizar esta red de atención primaria que gestionan las corporaciones locales *“se ha producido un importante aumento de los recursos destinados, (...) con un 25 % más de inversión. Los proyectos a cofinanciar tienen como finalidad la dotación y mantenimiento de cualquiera de los equipamientos destinados al desarrollo de las prestaciones básicas, como son los centros de servicios sociales y equipamientos complementarios (servicios de información, comedores sociales, y centros sociales de estancia, entre otros), albergues y centros de acogida (de mujer, de menores y polivalentes)”*

Conscientes de la importancia de las políticas públicas para alcanzar este derecho reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española se aprobó la [Ley 12/2023 de 24 de mayo, por el Derecho a la Vivienda](#) que, entre otras cuestiones, introduce garantías en el procedimiento que puedan afectar a la vivienda habitual de hogares en situación de vulnerabilidad, de tal forma que se asegure una comunicación efectiva y rápida entre el órgano judicial y los servicios sociales a través de un requerimiento para que éstos evalúen la situación y , en su caso, se garantice una alternativa habitacional digna que evite situaciones de desamparo, incrementándose los plazos de suspensión de los lanzamientos.

Se establece también mecanismos de aplicación por parte de las Comunidades Autónomas de contención de los precios del alquiler con el fin de garantizar el acceso a la vivienda. Una problemática que ha sido objeto de regulación en el [Real Decreto 42/2022, de 18 de enero](#), por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025, viene a dar continuidad al Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo.

Garantizar el derecho a la vivienda lleva consigo la **protección a los servicios básicos** inherentes a su disfrute. Las subidas de los precios de la electricidad ha conllevado tener que tomar medidas para hacer frente a la pobreza energética, como ha sido la reducción del tipo del IVA aplicado a los consumidores domésticos del 21% al 11%.

Así la [Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica](#), ha posibilitado la ampliación de la protección a personas consumidoras vulnerables en tres cuestiones principales como es la promoción de modificaciones legislativas para [garantizar la atención bancaria personalizada en los servicios de pagos](#) a las y los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad que así lo demanden, evitando la discriminación motivada por la brecha digital; la obligación de que [en los contratos que utilicen cláusulas no negociadas individualmente deberá garantizarse que el clausulado sea accesible y legible](#), de forma que la persona consumidora pueda conocerlo antes de suscribir el contrato. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra hiciese dificultosa la lectura y por último, como resultado del desarrollo de esta norma, se pondrá en marcha un [etiquetado en braille](#), así como en otros formatos que garanticen la accesibilidad para personas ciegas o con discapacidad visual.

Y como complemento se aprobó el **Proyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente**, que establece los requisitos mínimos para estos servicios con el fin de facilitar un ejercicio efectivo de los derechos de las personas consumidoras. Establece establece la reducción del plazo máximo de resolución de reclamaciones, del mes actual a quince días, y se establece que, en el caso de consultas o incidencias sobre la continuidad del servicio en contratos de tracto sucesivo en servicios de carácter básico de interés general, como por ejemplo el suministro energético o de telecomunicaciones, la respuesta sobre el motivo de la interrupción y la estimación del tiempo previsto para su continuidad debe producirse en un máximo de dos horas. Igualmente contempla que la interposición de una reclamación impedirá la suspensión del servicio cuando la causa de la reclamación y de la suspensión coincidan. Por último, esta normativa también prevé que los servicios de atención a la clientela deberán contar con un sistema de evaluación auditable anualmente para garantizar que cumple los requisitos de la norma.

En el marco de estas políticas aceleradoras el Informe de progreso recoge las **actuaciones implementadas por las Administraciones andaluzas** en los pueblos y ciudades donde se concentran la mayor parte de las situaciones de vulnerabilidad.



A través de la [Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social](#), cuyo objeto es la actuación sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo de que se produzcan, se ha actuado en 95 zonas desfavorecidas de Andalucía insertas en 61 municipios.

Se pretende con ello actuar sobre el contexto general del municipio a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión.

La Estrategia se ha complementado con el impulso del sistema de ingresos mínimos para personas en situación de vulnerabilidad social de la región, a través de la activación del [Plan de Choque para la Agilización de la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía \(REMISA\)](#). Para ello se han fortalecido los equipos que gestionan los expedientes de medidas extraordinarias de la REMISA, lo que ha favorecido la disminución de la bolsa de expedientes no resueltos.

Por lo que respecta a las políticas de vivienda, el [Plan Vive en Andalucía 2020-2030](#) incorpora acciones y medidas destinadas a hacer real y efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada, base fundamental para el ejercicio del resto de derechos constitucionales y estatutariamente consagrados. El plan da preferencia a jóvenes, a personas en riesgo de exclusión social, a personas mayores, a personas con discapacidad y a otros colectivos en situación de riesgo de exclusión social.

Otras políticas han estado dirigidas al impulso y fortaleciendo de las acciones dirigidas a colectivos en situación de mayor vulnerabilidad social, entre las que cabe destacar la aprobación de la [Ley Andaluza de la Infancia y la Adolescencia](#) en julio de 2022; la creación del [Consejo Andaluz del Pueblo Gitano en noviembre de 2021](#).

La Junta de Andalucía ha elaborado un [portal de datos estadísticos y geoespaciales](#) relacionados con los 17 ODS, sus metas, y los indicadores para alcanzarlo.