



5. Discapacidad

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.

ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

Balance

B2.1.4. Lamentamos los retrasos en la concesión de las prestaciones y valoraciones	3
B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético	3
B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales	3
B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos	4
B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales	4

1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer	5
1.2.2.3. Salud y bienestar	5
1.2.2.5. Necesidad de vivienda	5
1.2.2.7. Discapacidad con perspectiva de género	6

2.1.1. Dependencia y personas mayores

2.1.1.6. Servicio residencial	6
2.1.1.2.2. Respeto a la autonomía de la voluntad	7
2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa	7

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1.1. Introducción	8
2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación	9
2.1.2.1.2.7. Formación Profesional	11
2.1.2.3. Actuaciones de oficio	11

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable	12
2.1.3.3. Actuaciones de oficio	13

2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

2.1.4.2.2.2. Retrasos en la valoración de la discapacidad	13
2.1.4.2.3.2.2. Discapacidad en prisión	16

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.6. Políticas de Salud	17
-------------------------------	----



2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública	18
2.2.1.2.1.2. Tributos locales	18
2.2.1.2.3.3. Transición digital	18
2.2.3. Empleo Público	20
2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública	20
2.2.3.2.2. Personas empleadas del ámbito general de la Junta de Andalucía	22
2.2.3.2.4. Personas empleadas del ámbito docente	26
2.2.4. Movilidad y Accesibilidad	27
2.2.4.2. Accesibilidad	27
2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo	29
2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua	29
2.2.6.1.1.3. Servicios financieros	30
2.3.1. Atención a la ciudadanía	32
2.3.1.3. Temática general de las consultas	32
2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales	33
2.4. Resoluciones	35
2.4.1. Personas	35
2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad	35
2.4.2. Planeta y Prosperidad	36
2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo	36
REVISTA DEL INFORME ANUAL	39
La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano	39
Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas	40
La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas	43
El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales	45
Por una educación inclusiva, equitativa y de calidad: reto para el cumplimiento del ODS 4 de la Agenda 2030	48
La incorporación de las personas con discapacidad al empleo público: antecedentes y retos futuros	50
Previsiones normativas para usos compartidos de instalaciones deportivas entre menores y personas mayores de edad	52



Este tema en otras materias

Balance

B2.1.4. Lamentamos los retrasos en la concesión de las prestaciones y valoraciones

...
Sobre la **valoración de la discapacidad**, según nos traslada la propia administración de la Junta de Andalucía, se tarda **en torno a 2 años** para que una persona sea citada, a lo que hay que añadir el tiempo en que se le emita la resolución, que no suele ser inmediata. Este retraso tiene consecuencias para las personas, dado que del reconocimiento del grado de la discapacidad se derivan derechos entre los que se encuentran las pensiones no contributivas. Durante este tiempo, ingresan en el limbo de la carencia y disfrute de estos derechos.

B2.1.7. El código postal, a veces, influye más que el código genético

En el trabajo que realizamos hay que tener en cuenta el factor de vulnerabilidad que implica vivir en una ciudad o un pueblo, en zona urbana o rural; en el centro de las ciudades o en un barrio. Al igual que tenemos un enfoque específico sobre la Andalucía vaciada, el enfoque se dirige a esos barrios de ciudades que se han quedado atrás en servicios públicos o equipamientos, relegándolos a categorías diferenciadas de ciudadanía.

En ciudades como Almería, Granada o Sevilla se encuentran grandes dificultades en función de los barrios donde se reside, teniendo los peores indicadores barrios como el Puche en Almería, la Zona Norte en Granada o el Polígono Sur en Sevilla, entre otros de las mismas características.

Llama la atención que, concurriendo tantos problemas, no se tengan registros significativos de quejas, ni individuales ni colectivas, en esta Oficina, lo que nos revela la extrema vulnerabilidad de la población y del descrédito en las distintas instancias para la solución a sus problemas. Es por esto que ponemos de manifiesto la realidad en la que viven muchas personas con economías precarias que no tienen capacidad para buscar una vivienda en otros entornos, dejando atrás familiares y amigos. Como hemos dicho en alguna ocasión, "el código postal, a veces, influye más que el código genético".

B2.3.3. Escuchar y conocer la problemática in situ en las visitas comarcales

Aunque la población puede comunicarse con nosotros por teléfono, por correo electrónico o por redes sociales, creemos que nunca se debe de perder el contacto personal. Así nos lo han transmitido tanto las personas, como los organismos y colectivos sociales que valoran muy positivamente ese acercamiento.

Acorde con nuestro compromiso de acercarnos a la ciudadanía y al territorio y a los agentes sociales, y por fomentar sociedades inclusivas y alianzas estratégicas hemos continuado con las **visitas a las comarcas**, habiendo realizado 6 visitas a lo largo de este año 2023: Osuna; Sierra Morena; Valle de Lecrín, Valle del Guadiato; Jerez de la Frontera y Poniente de Almería. En estas reuniones mantenemos reuniones con las organizaciones sociales y con los profesionales de servicios sociales, que nos ponen de relieve las carencias que detectan en el desempeño de sus funciones.



B2.3.5. Los procesos de mediación para la resolución de conflictos

Esta Institución ha sido pionera en introducir la mediación administrativa en las Defensorías y en difundir y expandir esta herramienta en el ámbito nacional e internacional, como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson. (FIO). Las intervenciones del Defensor del Pueblo durante 2023, con un total de **557 asuntos gestionados**, suponen una clara apuesta por contribuir de manera directa a la cultura de paz.

Ha sido recurrente la **insatisfacción general de la ciudadanía ante el silencio administrativo**. Este aspecto se resuelve en mediación, en la medida en que las administraciones públicas acuden a las sesiones y escuchan de primera mano a las personas afectadas, que sienten que por fin han sido atendidas y en bastantes ocasiones relajan su ofuscación al descubrir que la administración estaba llevando a cabo actuaciones aunque no eran concededores de ello hasta el momento del encuentro. El porcentaje de **acuerdos alcanzados en las mediaciones** celebradas asciende 2023 a un **61%**. Es reseñable que de las mediaciones en las que ha habido sesión o sesiones de mediación, en solo dos las partes no lograron llegar a acuerdo. A la pregunta sobre el **nivel de satisfacción** alcanzado, con independencia del resultado del proceso, se alcanza un porcentaje de 96,2%.

Asimismo, seguimos en contacto para implantar la piloto de **mediación intrajudicial** para la gestión de asuntos derivados desde la jurisdicción, en orden a contribuir desde la Defensoría a impulsar el conocimiento y desarrollo de la mediación en el ámbito administrativo en nuestra Comunidad Autónoma.

En 2023 se ha publicado un primer **Informe Monográfico sobre el Enfoque actual del dPA sobre la cultura de paz y la mediación en Andalucía**, en el que en el que rendimos cuentas sobre la propia actividad mediadora ejercida por la Institución, al tiempo que incorporamos un diagnóstico sobre los servicios públicos de mediación en la comunidad autónoma.

B2.3.7. Hemos continuado colaborando estrechamente con el movimiento social y los agentes sociales

Los colectivos sociales contribuyen a la eficaz tarea de defensa de los derechos y libertades constitucionales representa la colaboración con la iniciativa social.

El movimiento asociativo es altavoz de las demandas de la ciudadanía y resulta de extraordinaria utilidad para enfocar la actividad de la Defensoría. La Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz es un observatorio privilegiado que nos muestra la realidad social, en este caso, revelada a través del tejido asociativo, y nos permite articular nuevas actuaciones desde esta mirada, como una de las importantes responsabilidades que asume el titular de la Institución, dando voz a todas esas personas y contribuyendo a que tengan mejores condiciones de vida.

En el desarrollo de la actividad institucional, a lo largo del año 2023 se han mantenido **605 reuniones y contactos con entidades, organizaciones y agentes sociales**, tanto en el curso de la tramitación de quejas como de otras iniciativas o actuaciones llevadas a cabo por la Institución.

También contamos con el funcionamiento del Consejo Asesor del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensoría de la Infancia y Adolescencia de Andalucía en materia de Menores (el [e-foro de Menores](#)) creado por esta Institución en noviembre de 2008 y que ha facilitado asesoramiento a la Institución en esta materia y ha posibilitado la efectiva participación en la misma de los niños, niñas y adolescentes de Andalucía.

Como en años precedentes, se ha organizado la [XVI edición de los Premios de la Defensoría de la Infancia y la Adolescencia de Andalucía](#). Con ello consolidamos esta iniciativa que tan buena acogida tiene entre este sector de población para promocionar y divulgar los derechos de los niños, niñas y adolescentes.



1.2. Compromiso del Defensor del Pueblo Andaluz con la igualdad de género y trato

1.2.2.1. Situaciones de violencia y discriminación contra la mujer

...

Por su parte, **las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género** sufren fenómenos violentos específicos y complejos que precisan de una especial consideración y a una Administración, no solo garante de derechos, sino además revestida de una especial sensibilidad hacia estas mujeres.

A este respecto, podemos destacar el Acuerdo de 26 de septiembre de 2023, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba la formulación del [Plan de Acción Integral para Mujeres con Discapacidad de Andalucía 2024-2027](#), cuyo objetivo principal es empoderar a las mujeres discapacitadas, reducir la desigualdad y prevenir y atender las situaciones de violencia de género que puedan versar sobre las mismas. Se trata sin duda de un paso que afianza el compromiso que tiene la Administración con la consecución de la igualdad de género.

...

1.2.2.3. Salud y bienestar

...

Como **novedad normativa en el ámbito de la salud sexual y reproductiva**, debemos citar la aprobación de la [Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2010 de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo](#). Esta norma ha vuelto a reconocer el derecho de las mujeres de entre 16 y 18 años y de las mujeres discapacitadas a interrumpir su embarazo sin el permiso de sus progenitores y tutores, y además ha puesto el foco en el cuidado, la prevención y el tratamiento de la salud sexual y menstrual, con numerosas novedades que sin embargo por razones de espacio no podemos detallar.

...

1.2.2.5. Necesidad de vivienda

...

Cabe resaltar de este testimonio, más allá de la interpretación restrictiva de la norma por parte del citado organismo, que será objeto de reflexión por parte de esta Institución, la **necesidad de tener especial consideración con la condición de víctima de violencia de género** de la afectada, que además cuenta con un grado de **discapacidad** reconocido, siendo por tanto, una persona revestida de especial vulnerabilidad.

...



1.2.2.7. Discapacidad con perspectiva de género

A nivel nacional, se estima que un **60% de las personas con discapacidad son mujeres**. El Instituto de las Mujeres manifiesta a este respecto que, si bien en los últimos años se ha avanzado en los derechos de las personas con discapacidad, [la brecha entre hombres y mujeres se ha ampliado](#). A grandes rasgos, se observa que las mujeres con discapacidad son a menudo discriminadas en el ámbito familiar y en el educativo, cuentan con niveles de analfabetismo muy elevados, tienen más dificultades en el acceso al empleo y la protección social no exime a la mayoría, de la pobreza.

Podemos mencionar como ejemplo la queja 23/6471, presentada por una mujer con discapacidad que vive sola en una tercera planta sin las adecuaciones necesarias a su situación, lo que le imposibilitaba salir de casa. Por ello solicitaba ayuda para el pago de un alquiler en un piso que se adecúe a sus necesidades concretas.

2.1.1. Dependencia y personas mayores

2.1.1.1.6. Servicio residencial

Destacaremos la petición planteada por el hermano y tutor de una persona con discapacidad, residente en un centro de Córdoba, quien viviendo en Sevilla, venía formalizando reiteradamente esta solicitud durante años, fundada en el deseo de poder disfrutar de cercanía fraternal y dedicarle más tiempo a su hermano.

En la respuesta de la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, se reconoció que el interesado aguardaba alcanzar este objetivo desde 2016, con peticiones sucesivas, dado que cada solicitud desestimada por inexistencia de plaza vacante dentro del plazo de 3 meses supone la conclusión del expediente, sin que se pase a formar parte de ninguna lista de espera que permita ordenar las peticiones por antigüedad y posibilite preservar la prioridad sobre solicitudes ulteriores.

En este caso, como en tantos otros, la dificultad radicaba en la falta de plazas disponibles en los centros de interés. El informe exponía que, con diferencia, la mayor demanda de plazas residenciales se ubica en las provincias de Sevilla y Málaga.

En esta tesitura suele ser frecuente que el personal de la Administración aconseje al interesado acogerse a cauces de mejora de sus opciones, mediante la ampliación a centros residenciales para personas mayores, sacrificando los beneficios que se supone le proporciona un centro adaptado a su perfil de dependencia y discapacidad.

En cualquier caso, el interesado concluía que, más allá de la demora en alcanzar la meta tras 15 años de residencia de su hermano en Córdoba, estimaba imprescindible que la Administración le liberase de la carga de formalizar peticiones reiteradamente esperando la coincidencia improbable de que en ese período concreto surgiera una plaza adecuada, arbitrando algún instrumento que le permitiera quedar en lista de espera por antigüedad.

Por las razones reflejadas en las consideraciones de la resolución, esta Institución dirigió a la Administración la recomendación de garantizar la transparencia del procedimiento de adjudicación de plazas en residencia para las personas en situación de dependencia, informando tanto de la existencia de las denominadas "listas de espera", como de la situación aproximada que pudieran ostentar con respecto al lugar que ocupan, así como de los tiempos medios de repuesta; la de optimizar los sistemas de información para que sea accesible el conocimiento de la situación de las listas de espera en cualquier provincia andaluza por los diferentes profesionales referentes de las personas dependientes y sus familias, con el único ánimo de que toda la información que afecte a este tipo de procedimientos esté disponible; y le sugirió que fomentara procedimientos ágiles y diligentes donde se protejan las relaciones humanas que sustentan y ofrecen bienestar a las personas en situación de dependencia, así como a sus familiares, como base de una atención digna de la persona en este ciclo vital ([queja 21/8644](#)).



Dicha resolución, elevada a la ASSDA, fue íntegramente aceptada por la misma. Y así, más allá de que el interesado viera satisfecha finalmente su pretensión, la Agencia manifestó su conformidad y anunció estar trabajando en la mejora de los sistemas de información para poder gestionar de forma más eficiente las listas de acceso. No obstante el dinamismo de las mismas, en el sentido de que la posición que una persona ocupa puede verse afectada tanto por los procedimientos de traslado o de urgencia social, como del abanico de posibilidades que las personas manifiesten en la elección de preferencia de centro residencial.

Añadió la Agencia estar poniendo en marcha *“medidas para agilizar la tramitación de expedientes y ampliar la oferta de plazas residenciales, con el objetivo de reducir considerablemente el tiempo de espera”*.

En 2024, por tanto, esperamos poder conocer tales medidas y, en todo caso, los efectos favorables que puedan ofrecer las mismas.

...

2.1.1.2.2. Respeto a la autonomía de la voluntad

...

Como modalidad indirecta pero muy cruel del maltrato a mayores, incluimos asimismo los casos de **personas mayores que tienen a su cargo a un hijo que, por razón de su trastorno mental o discapacidad**, presenta necesidades que exceden de la capacidad de respuesta de su progenitor/a, sin contar con el apoyo eficaz de recursos o servicios públicos. Situaciones que son muy frecuentes en el ámbito de la salud mental.

...

2.1.1.2.3. La respuesta administrativa en situaciones de vulnerabilidad: diligencia, eficacia y coordinación interadministrativa

...

En esta anualidad consideramos necesario destacar la **labor desarrollada por los Servicios Sociales Comunitarios de la ciudad de Cádiz, en coordinación con los de otras administraciones**, en beneficio de un vecino de la ciudad que vivía solo, careciendo de familia y socialmente aislado por su sordomudez.

Como ocurre en tantos otros casos, vecinos perturbados por los comportamientos del afectado y privados del necesario descanso por ello, instaban la adopción de medidas, entre otras la conclusión del procedimiento de apoyo judicial a su capacidad en curso que, en buena parte, perseguían el interés particular vecinal.

Cuando esta Institución admitió a trámite la petición teníamos muy presente la necesidad de que **cualquiera que fuese la medida activada, esta debería tener por interés superior la protección de este vecino mayor y, desde luego, tomar en consideración su voluntad**.

Con esta premisa solicitamos informe social al Ayuntamiento de Cádiz, desde el que se activaron actuaciones de coordinación con la Fiscalía Provincial, la trabajadora social del centro de salud, de la Unidad de Salud Mental, del hospital y de una asociación de personas con discapacidad auditiva, *Albor*, que en este último caso ha sido la encargada de la labor traductora, desplegando una intervención muy intensa y apreciable de todos los intervinientes.

La labor de los profesionales involucrados, especialmente las trabajadoras sociales del Ayuntamiento y del sistema sanitario, dio lugar a un proceso de trabajo en el que se concluyó que, efectivamente, el afectado sufría incomunicación y aislamiento social por su discapacidad auditiva del 65%, que le supone no escuchar y no emitir más que sonidos inin-



teligibles, sin disponer de prótesis auditivas, adaptaciones del hogar, conocimiento de la lengua de signos, no sabiendo leer y escribir.

Las patologías sanitarias por las que demandaba atención no podían ser valoradas, tratadas y seguidas adecuadamente por los profesionales sanitarios, a causa de la incomunicación.

Los profesionales de los Servicios Sociales concluyeron que **el afectado precisaba supervisión y cuidados habituales**, sobre todo en materia de control sanitario y farmacológico, gestión de su patrimonio, higiene de la vivienda y vinculación a red social de apoyo, lo que pasaba por adoptar medidas de apoyo judicial a su capacidad, que permitieran su integración, así como contar con **el servicio de ayuda a domicilio**.

Respecto de esto último, activado el reconocimiento de su situación de dependencia por urgencia social, el afectado fue valorado como dependiente moderado, lo que le privaba de la necesaria intensidad de la ayuda a domicilio, procediendo el Ayuntamiento a reconocerle como complemento la ayuda a domicilio municipal, instando de oficio la revisión de grado al no ajustarse la valoración a la situación real del afectado.

La revisión condujo a una dependencia severa, si bien, **la propuesta de PIA orientaba a un centro residencial**, lo que, como ya auspiciábamos, provocó el rechazo del interesado y su alteración, a pesar de lo cual la Delegación Territorial de Inclusión Social refería que se estaba trabajando para consensuar con él dicho recurso.

Nuevamente esta Defensoría comunicó al Ayuntamiento de Cádiz la **preocupación por la decisión que pudiera alcanzarse y el respeto a la autonomía de su voluntad**, teniendo en cuenta las preferencias manifestadas por el interesado, que no deseaba abandonar su domicilio y entorno.

Finalmente, desde el Ayuntamiento se concluyó informando sobre el archivo de las diligencias dirigidas a adoptar medidas de apoyo judicial, al concluirse que, al margen de su deficiencia sensorial o sordomudez, el interesado no está incurso en causa legal alguna que lo justifique, ostentando capacidad de autogobierno personal y patrimonial; y nos traslada la ingente intervención social desplegada a su favor, cuyo resultado ha sido la mejora de su calidad de vida en los ámbitos de salud, vivienda, alimentación y organización doméstica en general.

En este resultado ha sido relevante el enfoque sensible de los Servicios Sociales y su dedicación y labor rectora y de coordinación interadministrativa, que en la disyuntiva de cuál pudiera ser el recurso idóneo del Sistema de la Dependencia, ha apreciado la oportunidad de crear un vínculo de confianza centrado en la persona, con su participación en todo el proceso de atención, respeto a su ritmo, opinión y decisiones, concluyendo la idoneidad de la ayuda a domicilio.

El esfuerzo y trabajo de los profesionales de los Servicios Sociales, activando la coordinación con otros muchos como directores del proceso, ha permitido que el interesado cuente en la actualidad con los recursos disponibles para vivir en su medio habitual y mantenerse integrado en su barrio y ciudad, así como conocer mejor sus necesidades, a fin de trasladar al sistema judicial en estos momentos cuáles son los ámbitos en que revestirán utilidad las medidas de apoyo judicial para la protección de sus bienes y ámbito económico y patrimonial.

Felicitemos a los profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Cádiz que han hecho honor con este caso al verdadero sentido de su intervención.

2.1.2. Educación y Universidades

2.1.2.1.1 Introducción

...

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del alumnado más vulnerable que, a la postre, es el que se enfrenta a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de



todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. **Sin recursos no es posible la inclusión.**

...

2.1.2.1.2.6. Equidad en la Educación

...

a) Educación especial

La actividad de la Defensoría durante este ejercicio de 2023 se ha centrado, en gran parte, en **analizar los conflictos que nacen de la vida cotidiana de muchas familias a la hora de hacer efectiva la presencia normalizada de sus hijos e hijas con características singulares en su vida educativa.**

Debemos recordar que nuestra actuación supervisora se desenvuelve en un esencial y complejo referente normativo gracias al conjunto de nuestro ordenamiento jurídico especial que ha construido un principio básico que persigue coherentemente el alcance universal del derecho a la Educación recogido por el artículo 27 de la Constitución y 52 del Estatuto de Autonomía. Dicho principio define la inclusión escolar como piedra angular sobre la que se desarrolla todo el repertorio de actuaciones que procuran, sencillamente, hacer efectivo que ese derecho universal acoja con decisión y solvencia al alumnado con necesidades educativas especiales. Lógicamente esas respuestas normalizadas también presentan carencias. Veamos algunos ejemplos.

Queremos comenzar retomando una actuación de oficio que incide en aspectos sumamente delicados de atención de este alumnado cuando se requiere **la intervención de profesionales de la enfermería** como apoyo en los escenarios escolares. Y es que, dentro del complejo organizativo que tiene el sistema educativo para atender al alumnado con necesidades especiales, la experiencia de esta Defensoría acumula numerosos antecedentes sobre la demanda de atención sanitaria de estos niños y niñas durante su presencia en los centros escolares. Inevitablemente, en ocasiones, este alumnado necesita cuidados en el marco de la actuación de profesionales sanitarios, en concreto, de la enfermería. Esta cuestión se canalizó a través de una actuación de oficio que derivó en una resolución dirigida a las Consejerías en materia de Salud y de Educación ([queja 22/2536](#)).

Tanto la Consejería de Desarrollo Educativo como la Consejería de Salud han basado sus respuestas remitiéndose a un Protocolo específico elaborado y acordado entre ambos departamentos que, según se indica, “estará listo para su entrada en vigor a la mayor brevedad posible” (informe de 27 de julio de 2023). Como quiera que, hasta la fecha y salvo error u omisión, no se ha hecho público dicho Protocolo ni dispuesto su aplicación, solicitamos de ambas Consejerías copia de dicho documento, una vez aprobado, y las medidas adoptadas para su puesta efectiva en funcionamiento.

Seguimos, pues, a la espera de poder evaluar las respuestas concretas que ambas Consejerías van a adoptar sobre este delicada cuestión y que sigue estando presente en variadas quejas que nos hacen llegar las familias del alumnado afectado, así como desde los mismos profesionales de la educación ([queja 23/1429](#), [23/2297](#), [23/8615](#), [23/8896](#)).

Continuamos recibiendo un destacable número de quejas por la escasez o ausencia de profesionales para la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales. En la gran mayoría de casos, las quejas se concretan en demandar la presencia de profesionales para la atención del mencionado alumnado en sus diferentes facetas (monitores, pedagogía terapéutica, expertos en audición y lenguaje, etc.). Las respuestas que se reciben pueden englobarse en dos tipos: o bien se aduce una situación formal adaptada a las ratios o estándares de servicio considerando el correcto diseño de la respuesta asistencial; o bien se expresa una actitud comprensiva en la que se reconoce la carencia y se anuncia, con mayor o menor convicción, la voluntad de corregir la situación anómala.

En la primera de las respuestas, en las que se ratifica la aparente idoneidad de la cobertura de funciones, se suele producir un debate sobre la sujeción de estos recursos a unas pautas regladas de plazas o profesionales conforme al número de alumnos y sus modalidades de escolarización y tipología. Cumplida la ratio, el servicio adquiere la categoría de idóneo y resulta muy difícil recibir una evaluación concreta y específica de cada caso. Las familias acostumbran a reiterar sus discrepancias alegando la aparente irrealidad de un diseño formal programado de recursos que, sencillamente, se muestran incapaces de atender bajo mínimos estas necesidades del alumnado.



En la otra línea argumental no faltan situaciones de rotundas carencias de medios que sólo pueden responderse desde los responsables aportando voluntades o proyectos de reforzar o aumentar servicios a la espera de nuevo personal, reordenación de medios, añoradas mejoras presupuestarias, etc.

En suma, con una u otra respuesta, esta Institución alcanza a descubrir muy levemente avances significativos en la atención de la Educación Especial. **Pero las quejas que repetidamente se reciben en la Institución no parecen reflejar pasos de sustanciales mejoras acordes con los anuncios ofrecidos desde las autoridades educativas.**

Desde luego, recibimos con atención los mensajes públicos de fortalecimiento de medidas de apoyo y de refuerzos de personal, junto a macro-indicadores de disponibilidades presupuestarias y de incrementos de dotaciones y medios para la educación especial. Sin embargo, continuamos acogiendo peticiones y quejas de familias, profesionales y AMPA repartidas por todo el territorio que reproducen las mismas y recurrentes carencias que no encuentran una respuesta correctiva desde los gestores educativos.

Esperamos poder traducir estos argumentos generalistas en la aplicación concreta de estas líneas de mejora, transformadas en ese cambio concreto y específico que se perciba en cada centro y en cada situación de demanda de servicios para avanzar de manera tangible en los esfuerzos que se pregonan para seguir avanzando en los valores inclusivos e integradores que construyen un justo Derecho a la Educación.

Como decimos, este ejercicio 2023 no ha sido una excepción porque las modalidades de escolarización y los dictámenes para atender a este alumnado se deben compaginar con una efectiva disposición de recursos efectivos de profesionales que puedan desplegar con garantías los servicios que se programan de manera teórica. Volvemos a constatar que, por ejemplo, asignar el servicio de Audición y Lenguaje (AL) no es garantía de atención si ese profesional disemina su apretada jornada recorriendo centros. Y otro tanto cabe decir de los monitores o Personal Técnico de Integración Social (PTIS) que se asignan formalmente en un compendio de horarios y jornadas que resultan en muchas ocasiones incompatibles con la realidad de sus tareas cotidianas.

Decenas de quejas vienen a expresar estas situaciones y permanece la circunstancia, que ya hemos destacado en Informes de ejercicios anteriores, cual es **la contradicción que se sustancia entre la demanda de las familias afectadas y la descripción de los recursos asignados que nos ofrece la administración educativa.** Ante estas rotundas discrepancias debemos dilucidar la entidad del conflicto y procuramos cotejar las exposiciones formales que nos ofrece la organización educativa ante los desmentidos de las familias que vienen a cuestionar la aplicación práctica de dichos recursos en la realidad cotidiana de cada centro, de cada aula y de cada alumno.

Al final, y procurando contar con una información veraz, acreditable y actualizada, la Institución se esfuerza en realizar un ponderado ejercicio de sus atribuciones a la hora de posicionarnos en cada conflicto. Unas valoraciones que en unos casos se inclinan por considerar que las respuestas educativas resultan acordes ante las necesidades del alumnado; y, en otros supuestos, debemos posicionarnos para solicitar una mejora de los recursos profesionales o materiales cuando construimos argumentos suficientes para requerir una respuesta correctiva de la administración. Son aquellos casos en los que no podemos eludir nuestra posición institucional y nos posicionamos a través de las Resoluciones correspondientes.

Retomamos los **problemas derivados de los retrasos en los Equipos de Orientación Educativa (EOE) para realizar en términos eficaces su delicado trabajo de estudiar y diagnosticar las trayectorias educativas de este alumnado con singulares capacidades.** Se trata de una función sumamente delicada, y no exenta de dificultades, que acapara la atención de las familias y de los profesionales que acogerán a estos alumnos en los centros educativos en los que se escolarizan.

Efectivamente, estos equipos de profesionales definen las necesidades de los niños y niñas con discapacidad a la hora de incorporarse a su vida escolar, y en las sucesivas etapas, lo que permite un seguimiento y una adaptación de los recursos y atenciones que aquellos merecen en sus desempeños educativos.

Aunque persisten las quejas por retrasos o discrepancias con los diagnósticos y dictámenes que se elaboran, queremos centrarnos en un supuesto singular respecto a la **ausencia de intervención de los EOE.**

Se trataba de la reclamación de una madre sobre la imposibilidad de lograr que el EOE realizara el dictamen para su hija, alumna con altas capacidades, a fin de acreditar dicha condición como requisito previo y obligatorio para poder solicitar líneas de ayudas educativas. Sin embargo, la alumna estudiaba en un centro no público por lo que se la excluía



del ámbito de intervención del EOE, lo que a su vez provocaba que su circunstancia no quedara registrada en el sistema informático Séneca.

Finalmente, debimos emitir una Resolución en la que concluíamos que la normativa reguladora permita incorporar los registros y datos de relevancia del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo sin distinción de la titularidad de los centros educativos, sin soslayar el rasgo de altas capacidades, recogiendo las aportaciones diagnósticas de especialistas acreditados y enriqueciendo la fuente principal de datos para la gestión del sistema educativo andaluz. Lo contrario implica prescindir del conocimiento de la tipología de unos alumnos y alumnas que forman parte del universo educativo andaluz; obviar sus necesidades educativas específicas; inhibirse de la efectiva detección del alumnado con 'altas capacidades'; y prescindir de la colaboración y complementariedad de especialistas de diagnóstico y valoración para la identificación y respuestas del mencionado alumnado ([queja 22/2225](#)).

...

2.1.2.1.2.7. Formación Profesional

...

La reserva de cupo de plazas para alumnado con discapacidad en las enseñanzas profesionales de Artes Plásticas y Diseño motivó la intervención de esta Institución. Ciertamente la normativa reguladora no contempla esta reserva, lo que sí ocurre en cambio para el resto de ciclos formativos.

La administración educativa reconoció la inexistencia de una norma autonómica que desarrolle la aplicación en la admisión de un cupo o porcentaje para este alumnado, si bien pretendían que estuviera implementado para el curso 2024-2025.

Ante esta tesitura, nos interesamos por las actuaciones que se habían llevado a cabo para lograr el objetivo señalado, y todo ello para garantizar la igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad en el ámbito educativo. En respuesta se informó que se estaba analizando la modificación de la Orden de 24 de febrero de 2007, que regula el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados, excluyendo los universitarios, la cual fue modificada previamente por la Orden de la Consejería de Educación de 19 de febrero de 2008.

Estamos a la espera de que se nos informe de qué modificaciones concretas se realizarán -entendiendo que entre ellas se encuentra la de establecer el cupo de reserva ahora inexistente-, así como sobre si se han dado las instrucciones necesarias para que dichas modificaciones estén aprobadas para la próxima convocatoria 2024/25 ([queja 23/4411](#)).

2.1.2.3. Actuaciones de oficio

- ▶ [Queja 23/1093](#), ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Granada, relativa al refuerzo de personal técnico de integración social (PTIS) para alumno con enfermedad rara del IES Villanueva del Mar en La Herradura (Granada).
- ▶ [Queja 23/1094](#), ante la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional, relativa a los medios de apoyo para la participación del alumnado con necesidades especiales (NEE) en actividades extraescolares.
- ▶ [Queja 23/7758](#), ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Jaén, relativa a la necesidad de recursos profesionales para el alumnado de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) en un colegio Colón de Jaén.
- ▶ [Queja 23/8102](#), ante la Delegación Territorial de Desarrollo Educativo, Formación Profesional, Universidad, Investigación e Innovación en Sevilla, relativa a la necesidad de contar con profesorado de Audición y Lenguaje con Lenguaje de Signos (LSE) en el CEIP Ana María Matute.



2.1.3 Infancia y adolescencia

2.1.3.2.3. Infancia especialmente vulnerable

...

Hemos continuado prestando una singular atención a los **problemas de personas menores de edad con necesidades especiales por problemas de salud o discapacidad**.

Comenzamos por aquellos **niños y niñas afectados por dolencias que les hacen especialmente vulnerables a ruidos sorpresivos y extremos**. Algunos ciudadanos demandan una regulación más rigurosa por parte del Ayuntamiento de Sevilla del uso de material pirotécnico para que no perjudicase la salud de estos menores.

Nos enfrentamos a una cuestión polémica con dos posturas antagónicas. De un lado, proclive a una prohibición absoluta del uso de material pirotécnico y, de otra, la de las autoridades municipales que consideraban suficiente la actual regulación que limita la tolerancia de las molestias sonoras asociadas al uso de pirotecnia sólo a fechas concretas y en tramos horarios determinados, coincidentes con celebraciones populares muy asentadas.

La posición de esta Defensoría siempre ha de estar del lado de las personas más vulnerables, como lo son aquellas que por sus características personales son especialmente sensibles a los ruidos, más aún tratándose de menores de edad, cuyos derechos han de ser objeto de especial tutela y protección, y por ello nos decantamos porque aun en un contexto festivo se procuren evitar, o al menos reducir al mínimo, aquellas molestias provocadas por ruidos que causan de forma innecesaria daños a personas o animales.

Se trata de una cuestión con la que incluso se vienen mostrando sensibles centros comerciales privados, que reducen la música ambiente del recinto comercial en determinadas franjas horarias para que puedan realizar sus compras aquellas personas o familias afectadas por este problema, lo cual pone en cuestión la efectividad de las medidas adoptadas por las distintas administraciones públicas en el sentido en el que vienen avanzando incluso entes privados.

Abordamos además por un mayor control de la utilización de artificios pirotécnicos, especialmente en las fechas en que es frecuente su uso, mediante campañas de sensibilización social del daño que producen y también mediante planes o protocolos a ejecutar por la policía local para el control del uso abusivo o fuera de los tramos horarios permitidos. Y es por ello que emitimos una Resolución al Ayuntamiento de Sevilla para que inicie los trámites para la elaboración de unas Ordenanzas específicas reguladoras del uso de material pirotécnico en el término municipal de Sevilla garantizando de este modo una mayor protección de las personas especialmente sensibles a ruidos extremos ([queja 22/3274](#)).

Una problemática que es recurrente en las quejas que año a año tramita esta Defensoría es la relativa a **la atención de los problemas de comportamiento de las personas menores de edad**, especialmente durante la adolescencia.

Citemos un ejemplo. El padre de un adolescente se mostraba disconforme con la intervención de la administración educativa ante las reiteradas sanciones impuestas a su hijo sin tener en consideración sus especiales circunstancias personales, afectado por un trastorno del comportamiento diagnosticado en la unidad de salud mental infanto juvenil, y por el que venía siendo tratado en dicho dispositivo sanitario público.

En este caso la administración educativa alude a la conflictividad familiar que vive el menor, la cual repercute en su comportamiento. Estas circunstancias han sido tenidas en cuenta por el instituto en el que está matriculado velando por su interés superior al considerar que se encuentra en una situación de especial riesgo socio-educativo. Para ello, se le ha preservado, en lo posible, de los desencuentros entre ambos progenitores, se ha dado traslado de la situación del alumno tanto a los correspondientes servicios de la Delegación de Educación, como a los demás organismos que intervienen en el caso y se ha abierto un protocolo de maltrato ([queja 23/0785](#)).



2.1.3.3. Actuaciones de oficio

- ▶ [Queja 23/3768](#), ante la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud y el Ayuntamiento de Dos Hermanas (Sevilla) relativa a la situación de vulnerabilidad de una persona menor de edad autista severo de 13 años que no recibe suficiente ni adecuada atención socio sanitaria.

2.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

2.1.4.2.2. Retrasos en la valoración de la discapacidad

Como se puede observar, desequilibrios puntuales provocados por incidencias en la ejecución de las políticas públicas repercuten en quienes sin estar en situación de vulnerabilidad ven tambalearse los débiles cimientos de sus economías.

Es el caso de quienes necesitan acudir a la administración para que les sea reconocido un grado de discapacidad que les permita acceder en igualdad de oportunidades a los derechos contenidos en la legislación general y sectorial.

Son muchas las personas que se encuentran sin poder conseguir cita en los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia y sin obtener la resolución correspondiente que puedan hacer valer en las distintas administraciones.

Detrás de cada uno de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad se encuentran situaciones personales que requieren la mencionada resolución para acceder a determinados servicios públicos como son las prestación no contributiva de invalidez del sistema de seguridad social, prestación familiar por hijo o descendiente a cargo, desgravaciones fiscales, exención o bonificación en impuestos, complementos salariales, cualificación en el acceso al sistema de garantía de ingresos mínimos, estatal o autonómico, acceso a puestos de trabajo con reserva específica o cupo reservado para participar en procesos selectivos en el ámbito del empleo público, entre otras.

Numerosas quejas vienen recibiendo en los últimos años detectando los graves **retrasos para la obtención de cita con los equipos de valoración**, que propició un análisis detallado en los anteriores informes anuales donde se hacía mención de las actuaciones de esta Defensoría en defensa de los derechos de estas personas.

Así, de los informes recibidos en la queja 21/7579 se constataban **las demoras de reconocimiento del grado de discapacidad**, desde que una persona solicita la valoración hasta que recibe la notificación de la Resolución que pone fin a este procedimiento, observándose diferencias de unas provincias a otras.

Como respuesta a la [Resolución](#) emitida se esgrimían una serie de justificaciones con las que esta Defensoría discrepaba. En uno de los escritos remitidos la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión indicaba, el intenso esfuerzo que por su parte se realizaba para obtener refuerzos estructurales de recursos humanos, tanto mediante la cobertura total de las plazas vacantes como a través de la actualización de la desfasada Relación de los Puestos de Trabajo, a la luz de sus actuales funciones reglamentarias y **solicitaba el apoyo de esta Institución en la consecución de una pretensión infructuosa, interesando que la hiciéramos valer ante las Consejerías competentes en materia de Hacienda y Administración Pública.**

Teniendo en cuenta los distintos factores causantes de estos retrasos así como la diferencia entre las Delegaciones Territoriales y las queja que seguían entrando en esta Defensoría se incoaron sendas quejas de oficio a cada una de las provincias a los efectos de conocer, entre otras cuestiones, los recursos con los que cuenta cada Centro de Valoración para acometer la demanda existente; la adecuación de los ratios, si consideran que la normativa de simplificación de procedimientos ha incidido en una mejora en la tramitación de los procedimientos, así como la incidencia en la tramitación de expedientes del nuevo baremo establecido en el Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.



Tomando como ejemplo la [queja 23/5513](#) [queja 23/5513 bopa], dirigida a analizar los Centros de Valoración de Sevilla, la Delegación Territorial envía informe en el que se constata que en relación al personal técnico, la situación ha empeorado notablemente desde 2021 hasta la actualidad, contando con menos personal administrativo, un trabajador social menos, un EVO menos, así como un médico menos. Por supuesto, no se cumple ni de lejos con la ratio recogida en la Ley.

Nos trasladan que la entrada en vigor del nuevo baremo para la valoración del grado de discapacidad contemplado en el [Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre](#), por el que se establece el procedimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad entró en vigor el 20 de abril de 2023, a los 6 meses desde su publicación y que *“para adaptarse a la nueva normativa se han implementado varias actuaciones que han supuesto una nueva ralentización de los procedimientos”*.

Relatan que la *“formación de todos los profesionales valoradores (titulares y relevistas), cambios mensuales de personal, y de coordinadora técnica debido a las jubilaciones parciales (75%) reducción del número de valoraciones diarias de los profesionales que se han ido incrementando progresivamente”*. Por otra parte, **las incidencias de los programas informáticos han impedido remitir certificados y dictámenes de las valoraciones desde abril de 2023**.

En cuanto a si cuentan con algún procedimiento para priorizar los expedientes de las personas que forman parte de los grupos prioritarios conforme a lo establecido en la [Instrucción 2/2021 de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión](#), no se aporta información alguna estimando que no tienen implementado protocolo alguno. Unos problemas similares a otras provincias con indicadores de demoras muy significativos.

Nos aportan también las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos entre los que se encuentran las personas inmovilizadas, pacientes inmunodeprimidos, personas institucionalizadas en las que se desaconseje su traslado o en los casos en los que conste en el expediente información suficiente de los servicios públicos de salud, servicios sociales y educación para realizar la valoración y en su caso la revisión y se estime *“que la cita presencial no va a aportar una información relevante que pueda modificar la valoración de la discapacidad”*. Todo ello conforme la [Resolución de 17 de mayo de 2023](#), del Instituto de Mayores y Servicios Sociales por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad, relativo a las circunstancias especiales que pueden dar lugar a la valoración del grado de discapacidad por medios no presenciales o telemáticos.

Por su parte en la [queja de oficio 23/5770](#), referida a la provincia de Jaén, nos informan que *“la dotación de personal se encuentra cubierta lo que permite desarrollar en condiciones adecuadas el trabajo, tanto a nivel técnico como administrativo”*.

Si bien se detecta que la relación de Puestos de trabajo es obsoleta, con pocos puestos con nivel administrativo. Los continuos cambios a los que están sometidos, junto a lo que se tarda en cubrir los puestos vacantes, genera un “parón” en la actividad que se desarrolla. Cada médico que no se cubre, supone 1.200 expedientes menos al año que se valoran.

Entienden que la ratio es adecuada, si bien necesitan 6 equipos completos y 1 puesto de trabajo social para que se encargue de la unidad de información.

Cuentan con un equipo de clasificación, formado por médico, psicólogo u trabajador social que estudia el expediente y contraprueba entre los supuestos que establece la instrucción 2/2021 para proceder o no a su impulso.

Consideran que la normativa de simplificación de procedimientos ha incidido en la mejora de la tramitación de la Renovación de la Tarjeta de Aparcamiento por caducidad, suprimiendo la solicitud y el procedimiento vinculado a la misma, que va a suponer una mejora importante al desaparecer la caducidad vinculada a la edad, lo que supone un importante ahorro de trabajo que redundará en beneficio de otros procedimientos.

Respecto a la incidencia en la tramitación de expedientes del nuevo baremo establecido pro el Real Decreto 888/2022 de 18 de octubre, aseguran que ha supuesto un parón en la valoración ya que *“los profesionales se han tenido que adaptar a una nueva forma de valorar y a un nuevo programa informático y a un sistema que se ha puesto en marcha sin contar con la fiabilidad y validez que se requiere y sin estar preparados los sistemas de interoperatividad INSERSO y en “nuestro caso Junta de Andalucía. Una cuestión que se traduce en el ya comentado retraso en la emisión de resoluciones, ni dictámenes técnicos, ni tarjetas de aparcamientos.. que complica aún más la difícil situación que ya venían arrastrando”*.



Referido al número de solicitudes pendientes de resolución a la fecha de la queja de oficio (4 agosto 2023), se lleva un retraso de 13 meses, habiendo empeorado notablemente en la emisión y envío de resoluciones que hasta el 20 de abril estaba al día y desde esa fecha, debido al problema informático comentado en la Q23/5513 relativa a la queja de oficio de la provincia de Sevilla, se produjo el parón en la emisión de las resoluciones.

Nos aporta información complementaria en cuanto a la evolución de las resoluciones emitidas, que ha pasado de los 6 meses en 2021 a los 13 de 2023. No obstante, cabe destacar que, esta Defensoría ha tenido conocimiento de que, desde febrero de 2024, se ha solucionado el problema informático y se ha procedido, nuevamente, a la emisión de resoluciones.

Entre las principales dificultades encontradas para cumplir con los 6 meses estipulados para la emisión de la resolución, se enumeran, la falta de personal a nivel técnico y administrativo, la falta de continuidad en la plantilla administrativa, la dificultad para cubrir los puestos cuando se quedan vacantes, el absentismo laboral por incapacidad laboral transitoria, el incremento de la demanda en los últimos años y la demanda mal orientada, dado que muchas personas vienen aconsejadas por los asesores fiscales, gestores administrativos, concesionarios de coches, etc y ello tiene su reflejo en el incremento de solicitudes.

Aportan datos sobre la incidencia del aumento de solicitudes de reconocimiento motivado exclusivamente en la obtención de la Tarjeta de Aparcamiento, sin tener si quiera problemas de movilidad y el ausentismo a citas por parte de los usuarios.

También aportan como elemento distorsionador la incidencia de las continuas solicitudes de revisión a instancia de parte, sin respetar el plazo de los 2 años desde la última valoración y sin agravamiento y el complejo entramado administrativo, poco ágil para la demanda que tienen que se resumen en una "solicitud inicial, reclamación en caso de no estar de acuerdo, Revisión por agravamiento, reclamación si no está de acuerdo, doble citación de publicaciones, caducidades...". Cuestiones éstas últimas que, si bien entendemos que alargan los procedimientos, forman parte de las garantías legales contempladas en la normativa de referencia para los administrados.

Teniendo en cuenta el contenido de los informes antes citados, que inciden en problemáticas parecidas al resto de provincias, desde la **Dirección General de Discapacidad** se nos remite el resumen de la actuación inspectora de carácter extraordinario realizada por la Secretaría General para la Administración Pública para el rediseño del procedimiento de reconocimiento, calificación y valoración del grado de discapacidad, que identifica la situación actual de este procedimiento, y que "ha derivado en un detrimento notable de la calidad de los servicios que con él se ofrecen"

Con una metodología que permite conocer, entre otras cuestiones, lo que se tarda en tramitar un expediente de cara a la ciudadanía, así como la cantidad de expedientes en espera en algunos hitos.

Detecta la inspección de servicios las distintas dificultades en las situaciones de partida, que coinciden con los muchas de las quejas remitidas. Así podemos destacar, entre otras, la distinta organización interna de cada CVO, un sistema informático antiguo, junto a uno nuevo aun en definición, el cambio de empresa del mantenimiento software del SISS, cambio frecuentes de los miembros del equipo de la D.G de personas con Discapacidad, jubilaciones parciales y alto índice de absentismo del personal, elevada inasistencia de los usuarios a las citas, falta de comprobación en envíos finales del usuario y unos equipamientos obsoletos y escasa asistencia microinformática.

Propone Secretaría General unas medidas de instauración inmediata, a corto, medio y largo plazo que empezarán a implementarse de manera inmediata en noviembre de 2023 y en enero y julio de 2024, y en enero de 2025 la última de ellas. Participarán a través de los distintos organismos, tanto la Consejería de Presidencia, Dialogo Social y Simplificación administrativa; como la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos; la de Desarrollo Educativo y Formación Profesional; la de Salud y Consumo; la de Inclusión Social, Juventud, Familia e Igualdad; y la de Justicia, Administración Local y Función Pública.

Medidas que servirán de orientación a esta Defensoría para la observancia de las mejoras que redunden en la ciudadanía, evitando situaciones como las descritas en muchas de las quejas, que coinciden con algunas de las cuestiones puestas de manifiesto en la Resolución de 21 de diciembre de 2023, de la Cámara de Cuentas de Andalucía, por la que se ordena la publicación del Informe de fiscalización sobre la gestión de la valoración de las personas con discapacidad. Ejercicio 2021.

A modo de ejemplo en la queja 23/1405 se nos traslada que presentó solicitud el día 15 de junio de 2021 sin que haya obtenido respuesta alguna por parte del CVO. En el mes de noviembre de este mismo año nos comunicó que se había



emitido resolución reconociéndole el grado de discapacidad de un 80% con fecha de efecto junio de 2021, más de dos años después de la solicitud.

En la queja 23/7574, se nos comunica la demora que está sufriendo su madre, de 101 años de edad, en la obtención de cita previa para la revisión por agravamiento de su grado de discapacidad. La solicitud fue presentada el día 21 de septiembre de 2022, sin que, a día de hoy, haya obtenido respuesta alguna por parte del CVO.

En la información trasladada por la administración se hacía constar que *“en atención a la avanzada edad de nuestra usuaria, le informamos que se dará prioridad a la cita, al concurrir en su persona una de las circunstancias “especiales” de las recogidas en la Instrucción 1/2019, de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión sobre criterios de priorización y clasificación de solicitudes en los Centros de Andalucía.”* Una queja que ilustra que en este centro de valoración no se había detectado la avanzada edad de la solicitante en los dos años posteriores desde la solicitud.

Por último hacer referencia a un hito significativo que ha ocupado parte del discurso político de finales de 2023. Nos referimos a la **reforma constitucional que se ha impulsado para la modificación del artículo 49 de la Constitución española**, con la que se persigue reivindicar la dignidad y ampliar los derechos de las personas con discapacidad, además de adaptar el texto a la realidad de las personas con discapacidad y a la terminología internacional.

Con el apoyo de 312 votos a favor el Congreso el 18 de enero de 2024, se ha aprobado la reforma de la Constitución que elimina el término «disminuido» y la envía al Senado para culminar su tramitación.

Una tramitación que ha contado con el consenso del PP y el PSOE y que responde a la obligación de los poderes públicos de desarrollar políticas que garanticen “la plena autonomía personal y la inclusión social” de las personas con discapacidad, en entornos “universalmente accesibles” y la atención de “las necesidades específicas” que tienen las mujeres y los menores con discapacidad. [El diario de sesiones del Congreso de los Diputados](#) del 16 de enero de 2024, refleja las intervenciones de los Diputados que manifestaron su consenso con esta reforma, en una sesión casi sin precedentes en los últimos tiempos.

Dado que *“la discapacidad nos afecta a todas y a todos porque, a lo largo de nuestra vida, no estamos exentos de adquirirla o de conocer su realidad a través de nuestros familiares o de nuestros seres queridos”*, es necesario eliminar términos como el de disminuidos dado que de lo contrario “contribuiremos a perpetuar estereotipos y clichés que, en la mayoría de los casos, son peyorativos”.

En esta línea se ha pronunciado esta Defensoría, expresando que ha pasado mucho tiempo con un término negativo, contrario a la realidad actual, siendo importante el acuerdo alcanzado para la actualización y modernización de la Constitución que abra un camino de consenso para adaptarse a los nuevos tiempos.

2.1.4.2.3.2.2. Discapacidad en prisión

Las dilaciones en la **valoración del grado de discapacidad de las personas que se encuentran en prisión** es otro de los problemas que hemos recibido durante 2023. Un problema que, si bien sufren otras muchas personas fuera de las prisiones, tiene una incidencia especial en quienes están en privados de libertad.

Expedientes de queja en los que solicitan nuestra intervención por incidencias bien en la tramitación de reconocimiento o revisión de grado de la misma. Entre las dificultades puestas de manifiesto se encuentran las dilaciones en la tramitación de los propios expedientes por los Centros de Valoración y Orientación de cada provincia, así como por la falta de diligencia de los equipos sociales para presentar sus solicitudes y hacerles el seguimiento.

Otra de las cuestiones detectadas son la ausencia de recursos residenciales para estas personas que padeciendo algún tipo de discapacidad han cumplido condenas privativas de libertad y que carecen de red de apoyo en el momento de su excarcelación.

En esta situación se encontraba el promotor de la queja 17/3360, expediente de largo recorrido en el que desde esta Defensoría se ha llevado a cabo su seguimiento, por la extrema vulnerabilidad de la persona ingresada en prisión, afectado con una hipoacusia severa y sin apoyo familiar. Preocupaba a esta Defensoría, entre otras cuestiones, su situación de desprotección al salir en libertad sin un recurso residencial de referencia.



Así solicitamos la colaboración de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para que nos informara sobre las gestiones realizadas para esta finalidad. Si bien detallaban su intervención para procurar a la persona interesada una solución habitacional ésta no llegó a concretarse, siendo que el interno fue puesto en libertad sin el acompañamiento adecuado. Una cuestión que no pudo demorarse ante la llegada de la resolución judicial que decretaba la puesta en libertad.

Ante la gravedad de este caso, dado la discapacidad reconocida del 76% y como hemos referido carecer de redes familiares, solicitamos la colaboración de la Fiscalía Provincial de Sevilla que por la condición de persona con discapacidad derivó el caso a la Sección Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad de la misma Fiscalía.

Tras las gestiones realizadas con la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Sevilla solicitando la búsqueda urgente de un recurso al que el interesado pudiera acudir y el seguimiento continuo al caso en concreto, se le asignó plaza en una residencia sita en Sevilla en la que esta persona recibe la atención que precisa.

Casos como éste evidencian la necesidad de una labor coordinada de Instituciones, Administraciones y Tercer Sector, clave en los procesos de reinserción de la población reclusa y esencia del trabajo en favor de las personas.

El compromiso de las asociaciones que trabajan con las personas privadas de libertad, sus familiares y entorno cercano se ha puesto de manifiesto en las reuniones mantenidas en el contexto de las visitas realizadas a cada una de las provincias, siendo sus aportaciones un elemento clave para el análisis del impacto en la ciudadanía de las distintas políticas públicas que se implementan para la reinserción.

De las situaciones antes descritas se deduce la importancia **de los Equipos Técnicos de cada centro penitenciario**, que conforme se regula en el Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario actuarán bajo la dirección inmediata del Subdirector de Tratamiento y conforme prevé el artículo 274 lo conforman profesionales de las distintas disciplinas.

Dado el elevado número de personas pertenecientes a entornos vulnerables es necesario poner una especial atención en el Trabajo Social. Tal y como se ha puesto de manifiesto en numerosos trabajos de investigación es imprescindible orientar a *“la persona a desarrollar sus capacidades y aptitudes positivas posibilitando una reintegración en la sociedad, fomentando los contactos y la participación en la sociedad a través de los vínculos sociales, las redes de apoyo y los recursos de la comunidad como instrumentos fundamentales de reinserción”*

Cristina Filardo Llamas y Marta de Dios Sánchez, ambas trabajadoras sociales, analizan el trabajo social penitenciario en un artículo que bajo el título [“El trabajo Social Penitenciario: un acercamiento teórico a la praxis de l@s tragajador@s sociales en los centros penitenciarios españoles”](#) pretende reflexionar sobre la importante labor que los y las profesionales desempeñan en la reeducación y reinserción social de las penas privativas de libertad.

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.6. Políticas de Salud

...

La segunda cuestión anteriormente apuntada se refiere al conocimiento del **estudio elaborado por Human Rights Watch sobre los efectos de las olas de calor en mayores y en personas con discapacidad**, cuyos informes nos fueron presentados por representantes de dicha organización, que asimismo fueron expuestos por su parte ante las diferentes Administraciones concernidas, especialmente la de Salud y Consumo y la de Inclusión Social.

Dicho estudio comprende dos documentos, respectivamente titulados [“Las personas con discapacidad no tienen el apoyo que necesitan cuando hace mucho calor en España”](#), y [“España: respuesta inadecuada a las olas de calor. Es preciso apoyar a las personas con discapacidad que están en riesgo por el cambio climático”](#).



Por el Defensor del Pueblo Andaluz, a su vez, se informó a la asociación del [Acuerdo de 16 de mayo de 2023, del Consejo de Gobierno](#), por el que se toma conocimiento del Plan Andaluz para la Prevención de los Efectos de las Temperaturas Excesivas sobre la Salud 2023, que establece medidas de especial atención a los colectivos más vulnerables y medidas de prevención para las poblaciones de riesgo (personas mayores de 65 años; enfermos crónicos; personas que toman un medicamento que pueda influir en la adaptación del organismo al calor como psicótropos, antidepresivos, hipotensores, anticolinérgicos y diuréticos; niños menores de cuatro años, lactantes y personas incluidas en el Proceso Asistencial Integrado del trastorno mental grave).

...

2.2.1. Administración Tributaria, Ordenación Económica y Gobernanza Pública

2.2.1.2.1.2. Tributos locales

...

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 una discapacidad del 65%, sin obtener respuesta. En este momento, hemos solicitado que se dé cumplimiento a la obligación que establece el artículo 21 de la mentada Ley 39/2015, de 1 de octubre, de resolver expresamente.

...

2.2.1.2.3.3. Transición digital

Estamos inmersos en una era de cambios tecnológicos rápidos y profundos que están transformando la sociedad de maneras que antes apenas podíamos imaginar. En el contexto andaluz, esta transformación digital ha comportado beneficios notables para nuestra sociedad. Sin embargo, las quejas que hemos recibido en relación con este proceso nos indican que **estos beneficios no llegan a todos por igual, ni benefician en igual medida a todos los colectivos sociales**.

Actualmente la digitalización de la administración pública ha simplificado y agilizado numerosos procedimientos, permitiendo a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera más eficiente. La implementación de tecnologías como la inteligencia artificial ha contribuido a una toma de decisiones más precisa y al análisis de datos en tiempo real, mejorando la calidad de los servicios públicos.

Pero, **a pesar de los avances en la transformación digital, es crucial reconocer que no todos los andaluces se benefician por igual de estos avances**. Existe una brecha digital que afecta desproporcionadamente a ciertos colectivos. Una brecha que puede deberse a diversos factores como la situación económica; la discapacidad; la condición de persona migrante; el nivel educativo y cultural; la edad; el género; o el hecho de vivir en una zona rural.

Aquellas personas que tienen dificultades para integrarse en el mundo digital pueden acabar formando parte del colectivo de las “personas en exclusión digital”. Y esta exclusión digital puede tener graves consecuencias, ya que limita el acceso a servicios esenciales y a oportunidades en una sociedad cada vez más digitalizada.



Uno de los desafíos más notorios es la automatización de procedimientos administrativos. Si bien esta automatización puede ser beneficiosa al agilizar la gestión, puede resultar perjudicial para quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología necesaria. **Muchas personas se sienten impotentes al no poder completar un procedimiento automatizado**, lo que a menudo afecta a su capacidad para acceder a servicios, prestaciones o ayudas esenciales.

Uno de los problemas fundamentales es que muchos procedimientos administrativos automatizados han sido diseñados sin tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos. La administración electrónica, en su esfuerzo por ser eficiente, a menudo ha pasado por alto la diversidad de usuarios y sus capacidades digitales.

Para abordar la brecha digital y lograr una administración electrónica inclusiva, es esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en el ciudadano. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. Se deben realizar evaluaciones de accesibilidad y usabilidad para garantizar que todas las personas puedan utilizar estos servicios de manera efectiva.

Una solución importante para abordar la exclusión digital es **garantizar que siempre exista una vía alternativa a la telemática para aquellos ciudadanos que carecen de medios o habilidades digitales.** Esto implica mantener la opción de realizar procedimientos de forma presencial o mediante otros métodos no digitales.

A este respecto, es importante reseñar la actuación de oficio [23/7738](#) [queja 23/7738 BOPA] iniciada por esta Institución y en la que se ha solicitado, tanto de la Junta de Andalucía como de los principales ayuntamientos andaluces lo siguiente:

Sugerencia: Que se proceda a **regular la cita previa** como medio de acceso de la ciudadanía a las dependencias públicas incluyendo en dicha regulación las siguientes prescripciones:

- ▶ La cita previa será el medio preferente para el acceso a las dependencias públicas y para recibir atención y auxilio de los empleados públicos
- ▶ Se **garantizará la posibilidad de atención presencial sin cita previa en todos los registros y dependencias durante el horario de atención al público.**
- ▶ Se estipulará la obligatoriedad de ofrecer diversos canales de acceso a la cita previa, incluyendo entre dichos canales formatos telemáticos, telefónicos y presenciales.
- ▶ Se incluirán garantías en favor de quienes precisan de cita previa para efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo, de tal modo que la posible demora en la asignación de la cita no comporte la pérdida de derechos
- ▶ Se procurará una adecuada dotación de medios materiales y personales en las administraciones públicas para atender con la celeridad necesaria tanto los canales de solicitud de la cita previa como la atención presencial a quienes acuden a las dependencias públicas con y sin cita previa.

Asimismo, debemos reseñar que el pasado día 20 de octubre se celebró en Granada la [Jornada](#) titulada **“Administración electrónica e inteligencia artificial. Los derechos de la ciudadanía ante un nuevo modelo de administración”**.

El objetivo de la jornada ha sido **reflexionar sobre los cambios que está suponiendo para la sociedad el progresivo desarrollo de la administración electrónica.**

Para ello hemos partido del reconocimiento de los avances y mejoras que comporta la digitalización de la administración para abrir a continuación un debate acerca de la necesidad de garantizar los derechos de la ciudadanía frente a las deficiencias y carencias que aun presenta este proceso y los riesgos que comporta la incorporación al mismo de la inteligencia artificial.

El resultado de esta reflexión y debate ha sido muy positiva ya que, no solo hemos tenido la ocasión de conocer las valoraciones de reconocidos expertos en la materia, sino que hemos podido trasladar a los mismos las inquietudes que suscita en esta Institución la forma en que se está desarrollando el proceso de implementación de la Administración electrónica en Andalucía.



2.2.3. Empleo Público

2.2.3.2.1. Procesos selectivos de acceso a la Administración Pública

Otro asunto que consideramos relevante fue el planteado en relación con la **aminoración del número de plazas previstas inicialmente** en un proceso selectivo desconociéndose las causas de ello. Nos estamos refiriendo a la queja 23/5778, en la que su promotor expone lo siguiente:

- ▶ *“Por la presente, interponemos esta reclamación formal, consensuada entre medio centenar de aspirantes, respecto a una preocupante situación que ha surgido el pasado mes de junio con la publicación de las listas provisionales de aprobados del segundo ejercicio de las convocatorias para el acceso libre a los cuerpos A1.1100 y A2.1100, en relación con la selección de aspirantes por parte del Instituto Andaluz de Administración Pública y en defensa del derecho al acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad. Es de público conocimiento que la Junta de Andalucía había anunciado una oferta de 344 plazas de empleo del cuerpo A1.1100, así como 165 plazas para el cuerpo A2.1100. Sin embargo, de acuerdo con los últimos actos de la Comisión de selección, ha sido publicado que la mitad de estas plazas no van a ser cubiertas, sin que se brinden motivos claros y justificados sobre esta decisión, concretamente, 129 y 82 plazas en los respectivos cuerpos mencionados”.*

La queja ha sido admitida a trámite, solicitando el preceptivo informe de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública. A la fecha de redacción del presente Informe Anual se ha recibido informe del Instituto Andaluz de Administración Pública, del cual se ha dado traslado a la persona promotora de la queja para su estudio y valoración.

Recibidas éstas, procederemos a dictar una resolución definitiva en la queja.

Continuando con el análisis de las distintas problemáticas que pueden suscitarse en el desarrollo de los procesos selectivos, nos referimos en esta ocasión a un asunto del que se han hecho eco un número muy elevado de quejas y que se refieren a la celebración de la primera prueba del procedimiento selectivo 2023 de la especialidad 590222 correspondiente a Procesos de Gestión Administrativa, parte A (práctica) y en la que los opositores detectan que el **nivel de dificultad y laboriosidad de los ejercicios no permitió la realización de cada ejercicio en el plazo estipulado** para su realización, 90 minutos ambos ejercicios.

Además, denunciaban que el impreso donde aparecían los enunciados era un boletín sin grapar cuyas hojas se separaban, resultando complicada la lectura completa y global de todo el enunciado y concluyendo que algunos opositores olvidasen partes del enunciado en su realización.

Asimismo, exponían que los enunciados de los ejercicios no estaban redactados con claridad y poseían imágenes pequeñas que dificultan su comprensión; que no todas las aulas donde se habían realizado las pruebas contaban con climatización ante las altas temperaturas, influyendo esta circunstancia en la capacidad de atención y concentración de los opositores; y que su capacidad de concentración para la realización de las pruebas se había visto alterada por el hecho de haberse realizado las pruebas en periodo y horario lectivo de clases, sonando la alarma horaria de los centros durante la prueba y soportando el ruido del bullicio del alumnado.

Por último denunciaban no haber podido utilizar calculadoras científicas no programables, teniendo que realizar cálculos largos y complicados con calculadoras domésticas, lo cual dificultó y ralentizó el cálculo, y la necesidad de adecuar las sillas al proceso de oposiciones, cumpliendo mínimamente la normativa referente a la ergonomía postural.

Ante esta situación, solicitaban que sus consideraciones fueran tenidas en cuenta a la hora de realizar la valoración de ambas partes de la primera prueba, parte A; que en próximas convocatorias, la realización de los enunciados de la parte práctica e informática de la primera prueba recaiga en un equipo de profesores de la misma especialidad, que pueda detectar posibles errores, tanto de forma como de dificultad y que valoren el tiempo estimado de realización, para que



no vuelva a repetirse lo acaecido en esta convocatoria; que se establezca nuevamente el tiempo para la realización de las pruebas prácticas en 120 minutos para cada parte, como estaba estipulado en el año 2018.

Al respecto, nos hemos dirigido a la Dirección General de Desarrollo Educativo y Formación Profesional al objeto de conocer la realidad del problema. En el momento de redacción de estas líneas acabamos de recibir el informe del mencionado organismo, encontrándose el mismo en fase de estudio y valoración para proceder a dictar la oportuna resolución con las debidas garantías, por lo que nos comprometemos a dar cuenta a esa Cámara de la Resolución que pudiera dictarse en el próximo Informe Anual.

Ilustran esta cuestión, entre otras, las siguientes quejas 23/5158, 23/5275, 23/5276, 23/5292.

Otro de los asuntos que ha tenido especial incidencia tanto en este ejercicio 2023 como en anteriores, han sido las quejas recibidas en las que sus promotores denunciaban el hecho de que las ordenanzas reguladoras de **las tasas de derechos de examen** para la participación en un proceso selectivo, normalmente convocado por una Administración local, no contemplara la exención de éstas, o en su caso alguna bonificación, para aquellos colectivos en situación de mayor vulnerabilidad económica como podrían ser las personas discapacitadas, las personas miembros de familias numerosas y/o las personas desempleadas. Pues el establecimiento de una tasa en cuantía considerablemente elevada, puede impedir que aspirantes sin recursos suficientes vean limitadas sus posibilidades de concurrencia a los diferentes procesos selectivos.

En este sentido, en el año 2009 esta Institución inició la queja de oficio 09/0199 al considerar oportuno, tras la crisis económica que atravesó el país en 2008, que las administraciones públicas andaluzas contribuyeran a facilitar la participación de la ciudadanía en los distintos procesos selectivos sin exigir el pago de derechos económicos alguno, ya que dicha exigencia constituye un obstáculo, en muchos casos insalvable, para el acceso al empleo público.

La referida actuación de oficio se dirigió, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, a la Junta de Andalucía (Consejerías de Economía y Hacienda y de Justicia y Administración Pública), las Diputaciones Provinciales y los Ayuntamientos de más de 50.000 habitantes. Como resultado de la misma, formulamos resolución con la siguiente sugerencia: *“Promover las acciones oportunas –en su ámbito competencial y ante el órgano competente para ello– para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen por participar en pruebas selectivas de acceso a la función pública local (funcionarios y personal laboral), la exención del pago de la Tasa a las personas con discapacidad igual o superior al 33 %, a quienes figuraren como demandantes de empleo durante el plazo, al menos, de un mes anterior a la fecha de convocatoria y a los participantes miembros de familias numerosas.”*

Nuestra Resolución fue aceptada, por lo que acordamos decretar el cierre de las actuaciones.

Pues bien, teniendo en cuenta que continuamos recibiendo quejas por los mismos motivos expuestos, consideramos necesario y oportuno abrir nueva actuación de oficio -[queja 23/1529](#)- para reiterar la conveniencia de que las distintas administraciones públicas, en el momento de regular la controvertida **tasa de derecho a examen**, incluyan una exención o, en su caso, bonificación, a la que puedan acogerse las personas con limitados recursos económicos o especial dificultad para el acceso al trabajo. Nos estamos refiriendo a las personas desempleadas, personas discapacitadas o personas miembros de familias numerosas. En esta ocasión nos hemos dirigido a los ayuntamientos con una población inferior a los 50.000 habitantes, por no haber sido ámbito de investigación en nuestra anterior actuación y por ser éstos los que en gran número continúan regulando la tasa de derecho a examen sin la aplicación de exención alguna, según se desprende de las quejas recibidas.

Sobre este asunto, la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, fija como tope máximo para el establecimiento de la cuantía de una tasa el coste real o previsible del servicio. Es decir, el objeto de la tasa por derecho a examen es cubrir los gastos que se deriven de la celebración de un proceso selectivo convocado por una Administración pública, sin que su recaudación pueda suponer un enriquecimiento para dicha Administración. Ahora bien, ese coste opera como límite máximo, no como cuantía obligatoria; no es preciso que el importe de la tasa deba cubrir la totalidad del coste, es admisible que cubra sólo una parte y que el resto del coste del servicio se cubra mediante otros ingresos de derecho público.

El establecimiento de tasas por debajo del coste es posible, puesto que el artículo 24 de la citada Ley establece que, para la determinación de la cuantía de las tasas, podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas. Las tasas son tributos y para el sistema tributario rige el principio de capacidad económica, de conformidad con lo establecido en el artículo 31.1 de nuestra Carta Magna.



También nuestro Alto Tribunal en sentencia 98/2019, de 31 de enero, admite la posibilidad de que el principio de capacidad económica pueda ser utilizado como un criterio modulador de la cuantía de una tasa. Por consiguiente, la cuantía de la tasa por debajo del coste real del servicio, amén de estar permitido desde un punto de vista legal, deberíamos entenderlo como una obligación por parte de las administraciones cuando la tasa afecta a un servicio objeto de un derecho fundamental, como el caso de los procesos selectivos para acceder a un puesto en la función pública que deberá estar presidido por el derecho de igualdad, debiendo los poderes públicos promover las condiciones para el libre ejercicio de este derecho, removiendo cualquier obstáculo que impida o limite dicho ejercicio.

Tras la investigación realizada con la colaboración de las ocho diputaciones provinciales, dado el elevado número de municipios con menos de 50.000 habitantes que existen en el ámbito de nuestra geografía autonómica, hemos formulado resolución sugiriendo que *“se promuevan las acciones oportunas dentro del correspondiente ámbito competencial, para que los ayuntamientos de menos de 50.000 habitantes -que aún no lo hayan hecho, o lo hayan hecho parcialmente- cuando establezcan sus tasas por derecho a examen tengan presente el principio de capacidad económica como criterio modulador de la cuantía de las mismas, de modo que sean accesible económicamente para toda la ciudadanía en general; e incorporen exenciones y/o bonificaciones para colectivos más vulnerables, tales como los miembros de familias numerosas, personas desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %”*.

A la fecha de redacción de estas líneas aún estamos pendientes de recibir una respuesta a las resoluciones formuladas. Por lo que siguiendo nuestra línea de actuación nos comprometemos en el Informe Anual 2024 a dar cuenta del resultado de esta investigación.

...

También en relación a los procesos selectivos, nos han llegado quejas denunciando el descontento con la administración por parte de personas afectadas por una discapacidad que se han producido en torno a temas como la **falta o insuficiencia de adaptación en el desarrollo de las pruebas selectivas** (queja 23/6257) o la localización por la administración educativa de las pruebas selectivas durante el verano concentradas en una localización turística con el consecuente mayor perjuicio a aquellas personas que, además de dormir en tal lugar, necesitan acompañarse de otras para acudir a los puntos de examen (queja 23/6600).

Por último, señalar que durante el ejercicio 2023 el Defensor del Pueblo Andaluz ha recibido numerosas quejas relativas a que **no se respetan los cupos para el acceso al empleo público de personas con discapacidad** que se repiten tanto en relación a diferentes procesos (oposiciones en ofertas de empleo público, procesos de estabilización del empleo, gestión de bolsas, etc.) como en relación a las diferentes administraciones convocantes (administración educativa, sanitaria, de servicios sociales). A título de ejemplo citaremos las quejas 23/6065, 23/6212 y 23/9029.

Constatamos a partir de los informes que hemos ido recibiendo que, si bien la correspondiente administración convocante cumple, en términos numéricos generales, con el cupo fijado en la normativa reguladora, la realidad es que habitualmente concentran el cupo para personas con discapacidad en el llamamiento en determinadas categorías (normalmente de nivel inferior) en vez de repartir dicho cupo proporcionalmente entre las diversas categorías convocadas.

Entendemos que, a pesar de cumplir con la normativa, es necesario atender también al espíritu de la ley, por ello estamos instando a la administración a que a futuro se respete dicho cupo para todas aquellas categorías en que haya número suficiente de puestos a cubrir tal que permita su aplicación, evitando, con ello, la discriminación que supone la mayor concentración de reservas en puestos de categoría inferior.

2.2.3.2.2. Personas empleadas del ámbito general de la Junta de Andalucía

...

Por otra parte, el artículo 2.6 de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, introduce también como novedad que corresponderá una compensación económica, equivalente a veinte días de retribuciones fijas por año de servicio, prorrateándose por meses los periodos de tiempo inferiores a un año, hasta un máximo de doce mensualidades, para el personal funcionario interino o el personal laboral temporal que, estando en activo como tal, viera finalizada su relación con la Administración



por la no superación del proceso selectivo de estabilización, siempre y cuando hubiese participado en el mismo, pues en caso contrario perdería el derecho a dicha indemnización.

Por consiguiente, nos encontramos con dos grupos de empleados públicos, los que han participado en las ofertas de empleo público convocadas con anterioridad al mentado Cuerpo Legal y los que han participado en ofertas posteriores. Los primeros no tienen más ventajas que su participación o inclusión en la bolsa preferente y a los segundos se les aplican todos los beneficios que contempla la Ley 20/2021 de 28 de diciembre, y a los que hemos hecho expresa referencia en párrafo anteriores, dándolo aquí por reproducido.

Ante esta situación, esta Defensoría quiso reunirse nuevamente con representantes de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, el 15 de marzo de 2023, con el fin de impulsar la evacuación del informe solicitado y trasladar nuestra preocupación con la situación de las personas que pudieran resultar afectadas.

Los procesos de **promoción interna del personal funcionario de carrera** que ocupe con carácter definitivo un puesto de doble adscripción.

Exponen las personas promotoras de las quejas recibidas que Función Pública sostiene que este personal podrá solicitar la adjudicación del mismo puesto, con el mismo carácter de ocupación, siempre y cuando el área funcional o relacional de aquel esté directamente relacionada con las funciones del cuerpo, opción y/o subopción al que se promociona y además se cumplan los requisitos de la Relación de Puestos de Trabajo.

Sin embargo, el personal funcionario de las características descritas considera que este requisito no se contempla ni en las bases de la convocatoria, ni en el Decreto 2/2002, de 9 de enero, por lo que es contrario a los principios fundamentales del derecho, además de generarles indefensión y un grave perjuicio y agravio comparativo a las personas que se encuentran ocupando puestos de doble adscripción, ya que en anteriores convocatorias los funcionarios que participaron y que ocupaban puestos de estas características, pudieron solicitar la adjudicación de los mismos sin ningún impedimento.

Tras examinar detenidamente la problemática planteada acordamos dirigirnos a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública al objeto de conocer su versión de los hechos.

Sintetizando lo comunicado por el citado Centro Directivo, se concluye lo siguiente:

"(...) no puede dejar de señalarse que el ejercicio del derecho previsto en el artículo 34 del Reglamento aprobado por el Decreto 2/2002, de 9 de enero, recogido en las distintas Resoluciones de ofertas de vacantes, exige que quienes accedan por promoción interna a cualquier cuerpo, especialidad u opción, tendrán derecho a que se les adjudique destino en el puesto de doble adscripción que estén desempeñando con carácter definitivo, cuando se cumplan los requisitos de la relación de puestos de trabajo. Es decir, se deberán respetar las características esenciales del puesto establecidas en la relación de puestos de trabajo, entre las que se encuentra el área funcional o relacional de aquél, por lo que dicho contenido funcional del puesto deberá estar directamente relacionado con las funciones del cuerpo, especialidad, opción o subopción al que se promociona; esto es, debe existir una coherencia real y efectiva entre las funciones que por su encuadramiento en un área o áreas son inherentes al puesto con las que corresponden al Cuerpo, especialidad u opción al que se promociona que hagan factible el desempeño adecuado del puesto".

Tras un examen detenido de todo lo informado, de la problemática planteada por las personas promotoras de las numerosas quejas recibidas y de la normativa que resulta de aplicación al supuesto controvertido hubimos de concluir que la actuación de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública se enmarcaba dentro de nuestro ordenamiento jurídico. Ilustran este apartado la queja 23/1603 y 42 más.

Por otra parte, también merece especial mención en este Informe, la actuación promovida por esta Institución, de oficio, a la que ha correspondido el número de [queja 22/7409](#) que se generó como consecuencia de una denuncia referida a la **adjudicación de destinos y la adaptación de los puestos para personas con discapacidad intelectual**, en los procesos de acceso a la función pública de la Junta de Andalucía, concretamente referida al Cuerpo de Auxiliares Administrativos (C2.1000), correspondiente a la convocatoria de fecha 30 de octubre de 2019. Ya en el Informe Anual pasado dábamos cuenta de esta queja.

A través de dicha queja la persona promotora ponía de manifiesto que, en el momento de la selección de las plazas ofertadas, la Administración no había tenido en consideración las necesidades de adaptación de aquéllas al colectivo



para el que iban dirigidas. De tal manera que, en algunos casos, se habían ofertado plazas de código unitario que habían dificultado notoriamente el desempeño de las funciones y, en consecuencia, la integración laboral de estas personas; así como, a su vez, una merma en la calidad del servicio público prestado.

En este sentido, se pudo comprobar por esta Institución que la resolución, de 30 de octubre de 2019, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se convocan para su provisión por acceso libre para el ingreso en el Cuerpo de Auxiliares Administrativos de la Junta de Andalucía, para personas con discapacidad intelectual (C2. 1000), establecía en su base octava, que en la adjudicación de destinos se garantizará que las condiciones de la asignación de las plazas convocadas resulten adecuadas a las circunstancias de las personas con discapacidad que sean determinantes para posibilitar la efectiva ocupación del puesto.

Pues bien, analizados los informes recabados, no cabe duda que nuestra administración autonómica, a través de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y el Instituto Andaluz de Administración Pública, viene convocando los distintos procesos de acceso a la función pública para personas con discapacidad intelectual ajustándose a las prescripciones normativas vigentes, promoviendo acciones para facilitar el proceso y acceso al empleo público, implicándose y esforzándose para hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, incorporando en la gestión de los procesos selectivos medidas de adaptación y ajustes razonables a sus necesidades.

Sin embargo, no podemos olvidar que no en todos los casos se ha conseguido el resultado deseable -hacer realidad el principio de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad-, pues una vez superado el correspondiente proceso selectivo, estas personas han de enfrentarse a la toma de posesión de la plaza adjudicada, cuyo acto culmina el proceso de acceso al empleo público.

En este sentido, desde esta Defensoría -que es conocedora de diversos casos en los que el aspirante habiendo superado el proceso selectivo, encuentra dificultad en el desempeño y toma de posesión del puesto, hasta el punto de llegarse a plantear la no incorporación al puesto asignado-, hemos querido incidir en la necesidad de realizar un esfuerzo añadido por parte de la administración competente relativo al previo análisis de las plazas que van a ser ofertadas para la toma de posesión, para garantizar que éstas se adecúan a las circunstancias de los aspirantes con discapacidad intelectual y, a priori, pueden ser desempeñadas por ellos. Así, en la línea de lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, consideramos que este análisis debería evaluar las funciones que han de realizarse, la conveniencia de acompañamiento por parte de otros compañeros en el discurrir diario, el entorno físico del desempeño y la necesidad de desplazamiento hasta el centro de trabajo, pues cualquiera de estos aspectos pueden representar un obstáculo para la adecuada incorporación de estas personas.

El pasado mes de diciembre, finalizamos nuestra investigación y formulamos Resolución a la administración sugiriendo que, por parte de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y el Instituto Andaluz de Administración Pública se promuevan las medidas oportunas tendentes a garantizar y evaluar la efectiva ocupación del puesto -así como el progreso profesional- para cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público y en el artículo 28 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre. Así, entre otras medidas que se pudieran adoptar, sugerimos desde esta Defensoría las siguientes:

- ▶ "1- Análisis previo de los puestos de trabajo, su entorno físico, organizativo y las funciones a desempeñar, para determinar aquellos en los que estas personas puedan desarrollar todo su potencial.
- ▶ 2- Designación de lo que podríamos denominar compañero tutor que se encargue del acercamiento al puesto de trabajo, de la implementación de accesibilidad, de determinar los ajustes razonables y apoyos necesarios y elevarlos a los responsables correspondientes para su implementación.
- ▶ 3- Seguimiento temporal y evaluación de resultados, para conocimiento de la consecución de los objetivos y, en su caso, adopción de medidas correctoras".

En otras ocasiones encontramos quejas en las que se denuncia que las **adaptaciones no resultan suficientes para el correcto desempeño** de las funciones del empleado público. Es el caso de la queja 22/8556, en la que la persona promotora, funcionario de carrera de la Junta de Andalucía, perteneciente al Cuerpo Superior Facultativo, A1 2016, manifestaba que, debido a su condición de discapacitado sensorial, invidente, y a que sufre una lesión en la extremidad superior izquierda, que afecta a la sensibilidad de ambas manos, en ningún momento de su trayectoria como funcionario ha tenido el puesto de trabajo adecuadamente adaptado. En su escrito, exponía las dificultades diarias con las que se



encuentra para desarrollar su trabajo cotidiano, pese a haber solicitado la adaptación al puesto de trabajo a través del Técnico de Riesgos Laborales, tal y como dispone la normativa de aplicación. Asimismo, el Área de Vigilancia de la Salud de su centro de trabajo emitió un Informe de aptitud para desempeño de las funciones y tareas del puesto habitual, en el que se pronunciaban en este sentido: *“Para la realización de las tareas y funciones de su puesto de trabajo, el trabajador necesita adaptación al mismo. En virtud de la urgencia de la adaptación se indica PRIORIDAD I, inmediata.”*

Solicitados informes a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública y al Instituto Andaluz de Administración Pública, se nos informaba que se estaban llevando a cabo todas las medidas que se consideraban adecuadas, necesarias y posibles, dentro de su ámbito competencial, para la adaptación del puesto de trabajo. No obstante, habiendo transcurrido más de un año, el promotor de la queja continuaba teniendo dificultades en algunas de las aplicaciones de uso diario para el desempeño de su puesto.

En estos momentos, nos encontramos analizando toda la documentación.

Asimismo, también nos referimos a otra queja en relación a que se requiera a la administración de la Junta de Andalucía que se facilite a las personas que se van a incorporar al empleo público la **acreditación de su capacidad funcional por personal facultativo de atención primaria**, especialmente en aquellos casos en que la persona que va a acceder se encuentra en situación de desempleo y/o con escasos recursos (queja 23/5504).

Al respecto, la Ley de Estatuto del Empleado Público, cuyo texto refundido vigente se encuentra aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 octubre, en su artículo 56.1.b) requiere a las personas candidatas al empleo público, entre otros requisitos, acreditar su capacidad funcional para desempeñar las tareas, tanto desde el punto de vista intelectual como físico.

Estando pendiente de concluir la investigación por parte de esta Institución, habiéndonos dirigido tanto a la administración competente en materia de función pública como a la sanitaria, en los primeros informes recibidos se nos indica, en resumen, que en la fase de participación en los procesos selectivos, los candidatos y candidatas formulan una declaración responsable al respecto y no es hasta que la persona ha superado dicho proceso y *“en cualquier caso, antes de que se produzca la adjudicación del destino definitivo, previa al acto formal de toma de posesión (...)”* cuando debe presentar tal acreditación.

En dicho informe se nos refiere que: *“En las instrucciones de esta Dirección General [de Recursos Humanos y Función Pública] se indicaba que la capacidad funcional para el desempeño de las tareas propias del cuerpo o categoría debe ajustarse a las que se establecen en las propias bases de la convocatoria. De esta forma, aquellas personas que accedan por el cupo de reserva para personas con discapacidad deberán presentar certificado en el que conste su capacidad o aptitud para el desempeño de las funciones propias del cuerpo o la categoría a que se opta, expedido por alguno de los Órganos Técnicos de Valoración de la Junta de Andalucía u órgano equivalente de otra comunidad autónoma. Con independencia de los aspectos y circunstancias clínicas y del estado de salud que el órgano que lo expide considere preciso indicar, dicho certificado deberá hacer mención expresa a dicha categoría y/o especialidad.*

En el resto de los supuestos, en los que se exige el certificado médico que acredite poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas propias o habituales del cuerpo, especialidad, opción o subopción o categoría profesional, según corresponda, se tendrán por válidos los siguientes:

a) Certificado médico oficial editado por el Consejo General de la Organización Médica Colegial y expedido por personal médico colegiado.

b) Certificación expedida por el médico de familia del Servicio Andaluz de Salud o por facultativo del Sistema Nacional de Salud que corresponda a la persona interesada, en su caso. En el supuesto de expedición por el Servicio Andaluz de Salud, deberá contenerse en el modelo de certificación configurado en el Sistema DIRAYA. (...).”

En la investigación que continúa en tramitación, trataremos de determinar si ha de ser en la convocatoria de cada proceso donde se indique la posibilidad de que sea la administración sanitaria la que expida el certificado o si cabe que en supuestos de omisión en la pertinente convocatoria deba entenderse que dicha administración se encargue de ello.

...



Asimismo, la Institución ha recibido diversas quejas durante 2023 denunciando **discriminación a personas con discapacidad** en los procesos de gestión de recursos humanos en el ámbito de la administración autonómica. Estas quejas se centran en reprochar que no se les realice el llamamiento en los mismos términos que a las personas que optan al turno libre.

Así, en el ámbito de la Bolsa Única Común para Personal Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, en relación a la queja aún en tramitación 23/7033, recibimos informe de la administración donde nos dice que *“Tan pronto se ha puesto de manifiesto dicha circunstancia, se consideró que tanto la interpretación teleológica de la aplicación del cupo de reserva para personas con discapacidad, como la similitud de aplicación de lo dispuesto en los procesos selectivos de acceso a la condición de personal funcionario de carrera o de personal laboral fijo, en los que se contempla expresamente que en el supuesto de que alguna de las personas con discapacidad que se haya presentado por el cupo de discapacidad superase el proceso selectivo pero no obtuviera plaza en dicho cupo, y su puntuación fuera superior a la obtenida por otras personas aspirantes del turno general, será incluida por su orden de puntuación en el turno general. Esto siempre y cuando haya obtenido en el proceso selectivo una puntuación igual o superior a la establecida para el turno general, se ha llevado a cabo la adaptación del sistema informático para permitir que una persona con discapacidad pueda ocupar un lugar en una determinada bolsa no por el turno de discapacidad, sino por disponer de una puntuación suficiente con independencia de su condición, siendo resuelta esta adaptación el día 30 de agosto de 2023.”*

...

2.2.3.2.4. Personas empleadas del ámbito docente

...

Igualmente abundantes han sido las quejas recibidas relativas a las precarias condiciones laborales del **personal técnico de integración social (PTIS)** de los centros educativos, especialmente en lo que se refiere a irregularidades que se imputan a la contratista del servicio que se presta a través de la Agencia Pública Andaluza de Educación, entidad a la que nos hemos dirigido y de la que recibimos informe recientemente. En el momento de redactar este informe estamos pendientes de recibir alegaciones de la persona promotora de la queja inicial 23/7744

Otro colectivo que padece una precaria situación laboral es el de **Intérpretes de Lengua de Signos Española** que son contratados en el ámbito de la educación en Andalucía, de la que son representativas la queja 23/6265 y la queja 23/7170, y asimismo se refieren a posibles incumplimientos por parte de las empresas contratistas de este servicio, la primera de ellas en relación a las distintas provincias andaluzas y la segunda concreta para la provincia de Almería. Durante la redacción de estas líneas, ha tenido entrada en esta Institución el informe solicitado a la administración, que será analizado a la mayor brevedad a fin de poder colaborar en la resolución de esta situación.

Asimismo, nos han llegado quejas denunciando **la falta de cobertura de plazas vacantes de carácter administrativo y de servicios** en los Institutos de Enseñanza Secundaria de nuestra Comunidad y en las Escuelas de Arte de Andalucía. Esta problemática se repite cada año, especialmente en los inicios del curso escolar, afectando gravemente al desempeño de la actividad docente, tanto desde el punto de vista del profesorado que se ve abocado a la realización de funciones administrativas en menoscabo de las propias, como desde el punto de vista del alumnado que recibe una atención mermada. Desde esta Institución hemos decidido iniciar queja de oficio, que la hemos identificado como [queja 23/5916](#), con la finalidad de conocer las circunstancias por las que no se procede a la cobertura de las plazas necesarias y, en su caso, exigir a la administración competente que se adopten las oportunas medidas para resolver esta situación.

...



2.2.4. Movilidad y Accesibilidad

2.2.4.2. Accesibilidad

Continuamos con el apartado de accesibilidad, dedicado a glosar los **problemas que se derivan de la existencia de barreras urbanísticas y arquitectónicas** que impiden la normal movilidad de las personas con discapacidad en los entornos urbanos.

Consideramos **la accesibilidad como un derecho humano esencial**, al constituirse en garantía de una vida independiente para las personas con discapacidad. Por este motivo la accesibilidad universal debe constituir un compromiso que han de asumir los poderes públicos y debe traducirse en la adopción de las medidas necesarias para la supresión de los obstáculos que dificultan o impiden llevar a cabo una vida en plenitud.

La accesibilidad es una condición previa para que las personas con discapacidad, hombres y mujeres, puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en la sociedad en igualdad de condiciones.

Sigue siendo frecuente la recepción de quejas denunciando la persistencia de barreras arquitectónicas en muchos pueblos y ciudades de Andalucía, lo que pone de manifiesto que las normas de accesibilidad aún no se cumplen plenamente en nuestra Comunidad Autónoma.

La mayoría de estas quejas las presentan particulares afectados por la barrera que denuncian, ya sea por ser ellos personas con discapacidad o por ser familiares o allegados de personas con esa condición.

La práctica habitual en relación a estas quejas ha sido instar del ayuntamiento responsable la realización de las obras necesarias para suprimir dicha barrera arquitectónica a la mayor brevedad posible.

En ocasiones la respuesta municipal se centra en exponer los **planes de accesibilidad** aprobados en el municipio y situar temporalmente la actuación solicitada en el marco de lo previsto en dichos planes. Lo que supone una respuesta absolutamente conforme con la legalidad.

Sin embargo, hay ayuntamientos que, al recibir nuestra petición de informe, contestan informando de la inminente realización de las obras necesarias para suprimir dicha barrera, sin referencia alguna a los posibles planes de accesibilidad, ya sea por no existir los mismos o por considerar que debe darse preferencia a la actuación solicitada por la intervención de esta Defensoría. Esta actuación, por más que satisfaga al denunciante, no es la más acertada.

El problema surge al aparecer determinadas personas que se dedican a denunciar sistemáticamente cualquier barrera arquitectónica que detectan en su entorno, procediendo a remitir queja a esta Institución en caso de no ser atendidas sus denuncias por el ayuntamiento con la premura que entienden necesaria.

La reiteración de este tipo de quejas, que afectan particularmente a determinados municipios, conlleva una saturación de los servicios municipales correspondientes al sentirse presionados por esta Institución con su constante petición de información.

Así las cosas, hemos adoptado la decisión de centrar nuestras actuaciones cuando se reciban quejas de este tipo en **comprobar si existen en el municipio los necesarios planes de accesibilidad, si los mismos se están ejecutando conforme a lo previsto y si las barreras denunciadas están incluidas dentro de los mismos.**

De ser así, informamos al denunciante de la inexistencia de irregularidad en relación a la denuncia planteada y le pedimos paciencia para esperar a que la barrera sea objeto de remoción. Si se trata de un denunciante reiterativo en relación a un mismo municipio, le informamos de la no admisión a trámite de su queja al no existir irregularidad en la actuación administrativa.

Si de la investigación realizada se desprende que no existe el obligado plan de accesibilidad o que el mismo no se está ejecutando correctamente, o no incluye todas las barreras existentes en el municipio, entonces intervenimos al respecto, centrando nuestro interés en dicho instrumento de planificación y no en la concreta barrera denunciada.



Esto supone un cambio en nuestra forma de intervenir en estos asuntos que se trasladará a las personas que presentan queja ante la misma, a veces con excesiva reiteración.

Cabe recordar que la elaboración de planes de accesibilidad es obligada de conformidad a la **Estrategia Española sobre discapacidad 2022-2030**. Asimismo, en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de aquí a 2030 se señala la obligación de los poderes públicos de:

- ▶ Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.
- ▶ Aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.
- ▶ Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

En el ámbito legislativo debemos destacar el Real Decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, en cuyo artículo 22.1 señala:

«Las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.»

Considerar que la Ley 6/2022, de 31 de marzo, aborda la reforma del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, a fin de garantizar de forma efectiva la accesibilidad cognitiva de todas las personas con dificultades de comprensión y comunicación del entorno físico, el transporte, la información y la comunicación, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones a disposición o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Resulta conveniente dejar claros los plazos exigibles para remover los obstáculos que impiden o dificultan garantizar a las personas con discapacidad la igualdad de oportunidades en relación con la accesibilidad universal y el diseño para todos respecto a los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como en relación con los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, de modo que los mismos se hagan comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en igualdad de condiciones de seguridad y comodidad y de la manera más autónoma y natural posible, ya están cumplidos en todos los supuestos.

Los supuestos y plazos máximos de exigibilidad de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, en todo caso, son los siguientes:

1. Para el acceso y utilización de las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y de cualquier medio de comunicación social:
 - ▶ Productos y servicios nuevos, incluidas las campañas institucionales que se difundan en soporte audiovisual: 4 de diciembre de 2009.
 - ▶ Productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2009, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2013.
2. Para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones:
 - ▶ Espacios y edificaciones nuevos: 4 de diciembre de 2010.



- ▶ Espacios y edificaciones existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2017.
- 3. Para el acceso y utilización de los medios de transporte:
 - ▶ Infraestructuras y material de transporte nuevos: 4 de diciembre de 2010.
 - ▶ Infraestructuras y material de transporte existentes el 4 de diciembre de 2010, que sean susceptibles de ajustes razonables: 4 de diciembre de 2017.
- 4. Los que deberán reunir las oficinas públicas, dispositivos y servicios de atención a la ciudadanía y aquellos de participación en los asuntos públicos, incluidos los relativos a la Administración de Justicia y a la participación en la vida política y los procesos electorales:
 - ▶ Entornos, productos y servicios nuevos: 4 de diciembre de 2008.
 - ▶ Corrección de toda disposición, criterio o práctica administrativa discriminatoria: 4 de diciembre de 2008.
 - ▶ Entornos, productos y servicios existentes el 4 de diciembre de 2008, y toda disposición, criterio o práctica: 4 de diciembre de 2017.

El régimen de infracciones y sanciones que se establece en la disposición legislativa será común en todo el territorio del Estado y será objeto de tipificación por el legislador autonómico, sin perjuicio de aquellas otras infracciones y sanciones que pueda establecer en el ejercicio de sus competencias.

Por otro lado, el 22 de enero de 2022 entró en vigor la Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados, que deroga la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero.

Incluye este documento técnico importantes mejoras, como la posibilidad de ocupar las superficies de espacios libres o de dominio público que resulten indispensables para la instalación de ascensores u otros elementos que garanticen la accesibilidad universal; la necesidad de áreas de descanso a lo largo del itinerario peatonal accesible; la eliminación de excepciones que permitan que la anchura libre de paso del itinerario peatonal fuera inferior a 1,80 metros, y la armonización de los criterios y parámetros con el Documento Básico de Seguridad, utilización y accesibilidad del Código Técnico de la Edificación.

Sentadas estas premisas, debemos decir que las quejas recibidas en relación con los problemas de accesibilidad son remitidas por las personas afectadas o sus familiares solicitando la eliminación de las barreras detectadas o la ejecución de obras en el viario público que apliquen los criterios de accesibilidad universal.

Así, se nos hacen llegar numerosas quejas por parte de personas afectadas 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.

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1.1.2. Suministro domiciliario de agua

...



En relación con la necesidad de contar con mecanismos homogéneos que permitan atender situaciones de pobreza hídrica, nos parece oportuno destacar la queja recibida de una persona a la que su entidad suministradora le denegaba la tarifa social porque su unidad de convivencia superaba el límite de renta establecido. En su caso (3 personas residentes, una de ellas con discapacidad) el límite de renta para poder acceder a la tarifa social sería de 1,9 veces IPREM, es decir, 15.960 euros al año.

No entendía esta ciudadana la situación, ya que contaba con bono social eléctrico, de modo que se le aplicaban descuentos en la factura de la luz pero no así en la de agua, y en su situación económica era importante contar con ambos para facilitar el pago de recibos.

Tuvimos que explicarle que el hecho de que los requisitos establecidos para obtener la tarifa social de su entidad suministradora no coincidieran con los del bono social eléctrico no significa que unos fueran más justos que otros y que debemos tener en cuenta que la tarifa social y el bono social proceden de entidades diferentes, por tanto, las circunstancias que se tienen en cuenta a la hora de ofertar estas tarifas son diferentes.

Sin perjuicio de lo anterior, entendemos que **sería más equitativo que existieran unos mismos criterios** para todo el territorio español si bien comprendemos que, por el momento, resulta imposible su abordaje dada la distinta naturaleza de las tarifas eléctricas y de agua.

...

2.2.6.1.1.3. Servicios financieros

En este apartado también nos parece oportuno destacar como cuestión de interés la necesidad de prestar una atención específica a las necesidades de personas mayores y con discapacidad, como **colectivos especialmente vulnerables ante la digitalización progresiva de los servicios financieros**.

En 2022 se acordaron medidas para favorecer la inclusión financiera de estos colectivos, mediante la firma de una actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca, suscrito entre el Gobierno de España y las asociaciones de la banca.

Esta actualización del Protocolo pretendía la incorporación de medidas para garantizar la atención personalizada en la prestación de servicios bancarios, especialmente a las personas mayores.

El [Observatorio de Inclusión Financiera](#) ha valorado positivamente el funcionamiento de este Protocolo, señalando avances en la atención presencial (más del doble de oficinas con horario ampliado que antes de poner en marcha las medidas); o el incremento del número de cajeros, webs y apps adaptados, así como del número de personas mayores que recibieron formación financiera y de personal del sector que recibió formación especializada para atención al colectivo de mayor edad; y la consolidación de la figura del consejero senior entre algunas de las entidades¹.

Sin embargo aún no se han adoptado las modificaciones legislativas necesarias² para que estas medidas tengan su reflejo normativo, con objeto de garantizar adecuadamente la atención personalizada en los servicios de pagos a los consumidores y usuarios en situación de vulnerabilidad, sin discriminación motivada por “brecha digital”.

Hasta la fecha de redacción de este informe, la única medida impuesta legalmente a los proveedores de servicios de pago es la **prohibición de establecimiento de comisiones para la prestación del servicio de retirada de efectivo en ventanilla**, en favor de personas mayores de 65 años o con discapacidad reconocida igual o superior al 33%³.

En relación con esta digitalización de servicios debemos decir que nos sigue preocupando el **crecimiento de los fraudes informáticos relacionados con los servicios financieros**.

1 [Informe de seguimiento](#) de las medidas dirigidas a mejorar la atención personalizada de las personas mayores y personas con discapacidad, de 7/11/2023, referido a datos del primer semestre de 2023.

2 Ordenadas por la Disposición adicional segunda de la Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.

3 Modificación del artículo 35 de la Ley de servicios de pago realizada por Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre (BOE núm. 310, de 28/12/2023).



Al igual que hiciéramos en el pasado año, debemos destacar en 2023 el incesante aumento en el número de denuncias por los fraudes que sufren quienes utilizan los servicios financieros haciendo uso de herramientas digitales.

Según los datos oficiales sobre delitos cometidos en Andalucía, los fraudes informáticos y en particular las estafas a usuarios de banca electrónica, son las modalidades delictivas que han experimentado un mayor crecimiento en el último año.

La renuencia de las entidades financieras a asumir responsabilidades en estas situaciones, aduciendo la falta de diligencia de la persona consumidora al facilitar sus datos bancarios a los estafadores, contrasta con la postura del Banco de España -que exige acreditar una negligencia grave del usuario- y con una jurisprudencia que mayoritariamente resuelve a favor del cliente en los procesos que se someten a su conocimiento.

Como ya adelantábamos en el Informe Anual del año 2022, esta situación nos llevó a tramitar de oficio la [queja 22/6748](#), relacionada con la estafa masiva sufrida por clientes de Unicaja.

Mediante [Resolución](#), de 9 de mayo de 2023, dirigida a dicha entidad financiera hemos fijado nuestra posición en relación con la asunción de responsabilidades en este tipo de fraude.

Así, hemos manifestado que entendemos que resulta exigible de las entidades financieras que adopten medidas suficientes para garantizar la fiabilidad de los servicios que ofrecen a su clientela, utilizando las mejores tecnologías posibles para reforzar la seguridad en las operaciones de banca electrónica.

Asimismo, entendemos que **las entidades financieras deberían asumir la responsabilidad por los perjuicios que sufran los usuarios como consecuencia de actuaciones fraudulentas de terceros**, salvo que quede acreditado que los clientes actuaron sin la prudencia y diligencia que resultarían exigibles a un consumidor responsable, entendiendo que tal concepto se refiere a una persona con los conocimientos y habilidades digitales que actualmente tiene el ciudadano medio.

En cuanto al caso que nos ocupaba, solicitamos a Unicaja que valorase de forma razonada la aplicabilidad de los criterios jurisprudenciales sobre la concurrencia de negligencia grave por parte del usuario a los casos afectados por el fraude masivo a su clientela.

En respuesta a nuestra petición Unicaja nos trasladó que comparten nuestra preocupación por el escenario actual del ciberfraude.

A este respecto manifestaban que, pese al alto volumen de recursos que dedican a su prevención, la creciente sofisticación de los procedimientos de fraude hace imposible que las entidades financieras adopten medidas que garanticen en todo caso que no se produzcan.

En todo caso insistían en que la interacción entre víctima y delincuente no tiene lugar dentro de los entornos digitales de la entidad y que en ningún caso se produce una brecha en sus sistemas de seguridad que propicie o facilite el fraude.

Entendían que para determinar cuál sea la diligencia exigible a un consumidor responsable deben valorarse las circunstancias del caso concreto y el entorno informativo del que dispone, señalando a este respecto la información disponible acerca de la prevención del ciberfraude.

Justificaban que los pronunciamientos judiciales no determinan invariablemente que la entidad resulte responsable por estar exento el consumidor de toda cautela y que estos criterios sobre la diligencia exigible al consumidor medio son tenidos en cuenta por Unicaja en la gestión de reclamaciones de los clientes afectados por el ciberfraude.

En cuanto al ofrecimiento de acuerdos extrajudiciales que citábamos en nuestra petición, aclaraban que no suponen un reconocimiento de la responsabilidad de la entidad ni se imponen a la persona reclamante sino que se enmarcan en la actividad negociadora que el banco despliega en la gestión de su clientela con el fin de facilitar el consenso como forma más deseable de resolución de situaciones de conflicto.

Concluían que, más allá de gestionar las reclamaciones concretas de usuarios afectados, siguen avanzando en la implementación de medidas de prevención del ciberfraude a su alcance y en el desarrollo de actividades de difusión de educación financiera que promuevan el conocimiento generalizado de las mejores prácticas de prevención en este ámbito.



A la vista de esta respuesta hemos acordado el archivo de nuestras actuaciones, sin perjuicio de insistir ante Unicaja con nuestro posicionamiento.

Con independencia de esta queja de oficio también hemos tenido ocasión de tramitar quejas individuales frente a otras entidades financieras que nos llegaron a causa del mismo motivo, entendiéndose oportuno atenderlas cuando la entidad financiera se limita a indicar que la operación estaba validada por un doble factor de verificación pero **no acredita que el cliente cometió fraude o negligencia grave en el proceso de autorización del pago.**

Sin embargo el resultado de estas actuaciones no ha sido hasta el momento favorable a nuestra petición, llegando a afirmar una entidad financiera interpelada que su cliente había incurrido en negligencia grave “por no haber protegido debidamente sus elementos de seguridad” pese a que en su relato detallaba haber sido objeto de un elaborado engaño que le hizo creer que estaba operando en su banca digital.

En todo caso hemos insistido en que resulta obligado facilitar la documentación que acredita que la operación está validada por un doble factor de autenticación, tal como viene señalando el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España como criterio de buenas prácticas en la actuación de las entidades financieras en este tipo de reclamaciones.

En cuanto a las quejas relacionadas con los trámites para aplicación del **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual** debemos aclarar a las personas que acuden a esta Institución que no nos corresponde supervisar el cumplimiento de las normas de aplicación por parte de las entidades financieras (por dilaciones, falta de información, o disconformidad con los criterios aplicados), pues se trata de normativa de disciplina bancaria y tal competencia corresponde al Banco de España.

En muchas ocasiones nos limitamos a trasladar una petición a las entidades financieras para que se estudien alternativas de pago cuando no es posible acudir al Código de Buenas Prácticas, porque no se reúnen todos los requisitos exigidos para ello, considerando agotadas nuestras posibilidades de intervención si la respuesta es negativa, ya que se trata de una cuestión de política comercial.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, una ciudadana nos traslada lo siguiente:

*Solicité **revisión del grado de discapacidad con fecha 27 abril 2021** por padecer un cáncer crónico, tras tumor en la mama. Tengo reconocido un 20% de discapacidad, pero al cronificarse la enfermedad, tengo secuelas mayores producto de la quimioterapia, sobre todo en lo relativo a movilidad. El cáncer es inoperable. Fui valorada en el mes de junio por el equipo médico del CVO, aún sin resolución.*

La Delegación Territorial nos responde que: *en diciembre de 2023 se le remitió a la interesada la resolución.* (2 años y 8 meses en contestar, cuando la ley marca 6 meses).

...



2.3.1.4. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas. Como dice la antigua canción “Comunicando” de Monna Bell, “...quisiera decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando”.

Para muchas personas **la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando**. Bien porque nadie coge los teléfonos porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: “nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos”.

También nos comunican su frustración al llamar al propio [teléfono 012 de Información de la Junta de Andalucía](#):

empiezan con una bienvenida eterna, si quieres sanidad, pulsa 1; servicios sociales, pulse 2, estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendientes y terminan no cogiéndolos.

Citábamos el año pasado en nuestro informe al profesor Rafael Jiménez Asencio que alertaba en un artículo: “*la Administración Pública cada vez funciona peor... La digitalización tan cacareada ha venido, además, a mutilar las garantías, poner valladares inaccesibles a muchos colectivos y proteger a quienes se esconden en trámites y sedes electrónicas, donde lo virtual les transforma en el espíritu santo*”

El artículo 3 de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#) determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos. Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas.

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta de ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”

Tanto el Defensor Estatal, como los defensores autonómicos y entre ellos el Andaluz, hemos remitido [resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita](#)⁴.

2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información:

“Ayer he llamado más de 100 veces a los teléfonos del bono social térmico, sin éxito. Estoy desesperado. He remitido correo de información sin respuesta.”

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones? ¿obedece a decisiones políticas?? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” Quiere información acerca de la equipación de la discapacidad a los/as pensionistas de incapacidad, ha llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar.

“Llevo una semana intentando hablar con “la Agencia”, de dependencia y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (que vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. Yo solo quiero ayudarles y mandar todo lo que sea necesario y no mandar a ciegas, para que dentro de un año me pidan que falta un papel. No puedo adjuntar nada, el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la

4 Rafael Jiménez Asencio: [La tiranía del procedimiento administrativo y el sufrido ciudadano](#).

5 Hemos de anotar que a finales de año, tenemos conocimiento de que muchos ayuntamientos han vuelto a la atención sin cita previa, que se están atendiendo a las personas mayores de 65 años sin necesidad de cita previa en muchos organismos públicos y que se están poniendo a disposición de la ciudadanía medios para poder solicitar la cita de manera presencial y/o habilitando para poder ser atendidos en el mismo día.



Agencia de la Dependencia no lo coge y la delegación de Cádiz esta off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”

3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo.

Una contante en las atenciones que recibimos es la incapacidad de los ciudadanos y ciudadanas al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.** Procedimientos que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social esta tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se debían de haber resuelto en seis meses se duplican en muchos casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tardan un par de años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses se esta resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se esta tardando 30 meses y se asume como normal⁶.

Desde Granada, un ciudadano nos pregunta, una vez agotado el plazo de 6 meses para resolver qué cuando tendría su resolución de revisión de grado de discapacidad que presentó el pasado 30/03/2023. La contestación de la delegación territorial de la citada provincia fue: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.*

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía:

“por favor , que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021. Ruego no cometan la desconsideración de concedérsela en este día tan señalado. Atentamente. Sevilla a 28 de Febrero de 2023.

4. Es necesario mejorar los procedimiento digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital.

En los últimos años, los tramites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterio de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a mucha más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbra a redirigir a los usuarios de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo viciosos desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos.

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas.

En el informe : [El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales](#) de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

⁶ El propio presidente de la Junta de Andalucía lo ha manifestado en el mes de febrero de 2024: *“los ciudadanos tienen derecho a su tiempo, a no perderlo en papeleo que en muchas ocasiones generan frustración. Cuando tienen derecho a una prestación o a una ayuda deben de tener una respuesta ágil y en el menor tiempo posible, no es razonable que muchas familias tengan que esperar meses y meses para tener una valoración de dependencia”.* https://www.granadahoy.com/andalucia/Juanma-Moreno-Andalucia-comunidad-burocracia_0_1873013254.htm/



5. Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
6. Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
7. Hay que simplificar el proceso de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
8. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.4. Personas en situación y/o riesgo de vulnerabilidad

Queja 21/4405

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Málaga.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Denegación del baremo de movilidad reducida.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se den las instrucciones necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se proceda a emitir la resolución expresa que corresponda al recurso de alzada presentado por el interesada, con fecha 5 de junio de 2021.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos, de índole técnica, informática o de cualquier otra naturaleza, así como del personal necesario, para que puedan resolverse los recursos administrativos en unos plazos razonables y respetando los plazos establecidos por su normativa reguladora.

Queja 21/0500

- ▷ **Administración afectada:** Viceconsejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda.
- ▷ **Estado de tramitación:** Abierta
- ▷ **Descripción de la actuación:** Desestimación de AVRA de propuesta de adjudicación del Ayuntamiento de Baeza a pareja con discapacidad.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: en orden a que se impartan las instrucciones oportunas para que por parte de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) no se puedan rechazar las propuestas de adjudicación de viviendas formuladas por las administraciones municipales, salvo que se acredite que las personas propuestas no cumplen con



los requisitos concretos exigidos para el acceso al programa de vivienda protegida de que se trate u otros establecidos de forma expresa conforme a los principios de legalidad, igualdad y seguridad jurídica, o bien que concurra otro impedimento legal imperativo para la adjudicación.

RECOMENDACIÓN: en orden a que, cuando quede vacante alguna vivienda titularidad de AVRA en el municipio de Baeza, se ponga a disposición del Ayuntamiento para que, previa valoración de la situación actual de la situación de las personas interesadas en la presente queja, se valore de nuevo su adjudicación conforme a la normativa de aplicación.

[Queja 22/3972](#)

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Almería.
- ▷ **Estado de tramitación:** Cerrada, aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Discapacidad: Disconformidad con valoración perjuicio en su jubilación anticipada.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Para que, sin más dilación, se permita dar a conocer al interesado todos los hechos en los que se ha basado su dictamen para que tenga el conocimiento completo y pueda apreciar que la Administración está actuando dentro de los límites impuestos por la ley; o en su defecto se retrotraigan las actuaciones al momento en el que se dictó el acto, para que el órgano competente proceda a emitir un nuevo pronunciamiento conforme a derecho.

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.3. Empleo Público y Trabajo

[Queja 22/5217](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Marbella.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que siendo interesado en el procedimiento de selección de dos plazas de Subinspector de Policía Local de Marbella, ha solicitado copia de los exámenes de los cuatro aspirantes a las plazas, denegándole el Tribunal el derecho a facilitar copia, alegando que sólo tenía derecho a revisión y no a que me faciliten copia, lo cual produce indefensión en la continuación de las acciones de defensa de sus derechos por posibles irregularidades en el proceso.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se ponga a disposición del interesado las copias de los exámenes de los participantes en el proceso selectivo que éste tiene solicitadas y que le han sido denegadas por ese Ayuntamiento.

[Queja 22/5252](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Rincón de la Victoria.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que presentó recurso de alzada ante ese Ayuntamiento contra el acto administrativo donde se recogen las puntuaciones otorgadas a la prueba práctica y



resultado final del proceso selectivo para la provisión en propiedad de una plaza de Técnico Medio de Recursos Humanos, incorporada a la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2021.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado en ese Ayuntamiento por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 22/0847](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Gerena.

▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.

▷ **Descripción de la actuación:** La persona promotora de la queja, expone que había participado en la convocatoria de selección de auxiliar informático y auxiliar en marketing, personal laboral en prácticas, del programa de empleo y apoyo empresarial, incluido en el plan provincial de reactivación económica y social. Manifestaba su disconformidad con el hecho de que la Ordenanza reguladora de las tasas de derecho de examen no contemplen una exención o bonificación para los sectores más vulnerables como pueden ser las personas desempleadas o las personas con discapacidades.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que se promuevan las acciones oportunas –en su ámbito competencial- para incorporar en las normas reguladoras de la tasa por derechos de examen por participar en pruebas selectivas de acceso al empleo público en esa entidad, la exención del pago de dicha tasa a las personas participantes miembros de familias numerosas, desempleadas y personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %.

[Queja 22/6093](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Jimena.

▷ **Estado de tramitación:** En espera de respuesta de nuestra sugerencia.

▷ **Descripción de la actuación:** El Ayuntamiento de Jimena no contempla la exención de tasas por discapacidad. Formulamos Resolución en la que sugerimos al Ayuntamiento que promueva las acciones oportunas para incorporar en las normas reguladoras de la Tasa por Derechos de Examen la exención, o en su caso bonificación, del pago a las personas participantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, así como a las integrantes de familias numerosas y a las desempleadas.

▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA para que ese Ayuntamiento promueva las acciones oportunas para incorporar en las normas reguladoras de la tasa por derechos de examen la exención, o en su caso bonificación, del pago a las personas participantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, así como a las integrantes de familias numerosas y a las desempleadas.

[Queja 23/2418](#)

▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Coín.

▷ **Estado de tramitación:** En tramitación.

▷ **Descripción de la actuación:** Falta de respuesta a su solicitud de adaptación de puesto de trabajo.

▷ **RESOLUCIÓN:**



RECOMENDACIÓN para que, sin más dilación, se proceda a dar y notificar la correspondiente respuesta al escrito presentado ante el Ayuntamiento de Coín por la persona interesada en la presente queja, informando de ello a esta Institución.

[Queja 22/4201](#)

- ▷ **Administración afectada:** Ayuntamiento de Nigüelas.
- ▷ **Estado de tramitación:** Administración acepta Resolución.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Disconforme con las bases de la convocatoria Ayuntamiento de Nigüelas.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que en las bases de la convocatoria de cualquier proceso selectivo de acceso al empleo público local promovido por el Ayuntamiento de Nigüelas se eliminen diferencias abusivas en la valoración de la experiencia en puestos similares, por tratarse de un requisito contrario al principio de igualdad proclamado en los artículos 14 y 23 de la Constitución en relación con los principios de mérito y capacidad del artículo 103.3 de la Constitución.



Revista del informe anual

La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, un diálogo entre la ciudadanía y las administraciones más cercano

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha sido pionera entre sus homónimas en la instauración efectiva de la cultura de paz, a través del uso de la mediación como mecanismo eficaz en la gestión y resolución de quejas, en coexistencia lógica con la supervisión de la labor a las administraciones públicas.

Los valores que impregnan las actuaciones de la Institución para el cumplimiento de la misión que tiene encomendada la Defensoría del Pueblo Andaluz se ajustan en esencia a los valores y principios de la **cultura de paz**.

En este sentido, la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021–2024, pone una mirada interna a este respecto, enmarcando sus actuaciones basadas en los siguientes valores: el compromiso social, la inclusión y el apoyo a las personas vulnerables, la justicia y equidad, el diálogo y el consenso, la empatía y la transparencia, además de la participación ciudadana, la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el aprendizaje permanente. Todos ellos, valores estrechamente vinculados a la cultura de paz.

Para la defensoría andaluza, la mediación la ha dotado de un enfoque directo, transversal y participativo, favoreciendo un espacio para la autocomposición de soluciones a administraciones y ciudadanía, apoyado con profesionales y técnicas mediadoras.

Es evidente que la mediación en el ámbito administrativo materializa la involucración ciudadana en el ejercicio de las políticas públicas, potenciando los derechos humanos desde una participación directa de las personas y los colectivos y desde el ejercicio de la voluntariedad como vía prioritaria de gestión, **dirigida a lograr consensos y contribuir a la buena administración**.

En Andalucía, el apoyo de administraciones y del arco parlamentario andaluz a la mediación del Defensor del Pueblo está siendo relevante y sostenido en el tiempo desde que se puso en marcha esta experiencia, en 2016. Por lo que respecta a las administraciones, el diálogo y el consenso, ejes de la mediación, se vinculan también directamente con el principio de buena administración, de flexibilidad, participación y transparencia, potenciando con ello la innovación social en la protección de derechos.

Se ha convertido en un proceso que humaniza la gestión y los roles de ciudadanía y administración a través de las personas que acuden a ella.

Un sistema de gestión informado en los principios de la cultura de paz (diálogo, cooperación, solución de problemas), pone a la persona en el centro de su eje de actuación y supone procesos de gestión de asuntos con una mayor adaptabilidad, flexibilidad, transversalidad, y cercanía. En este tipo de reto, tal y como ha manifestado el Defensor en numerosas ocasiones *“es fundamental tener clara la prevalencia del interés general, el equilibrio e independencia de los intereses partidistas y la capacidad de construir consensos a través de la cercanía y el acompañamiento. Todo ello fomentando la cultura de paz, la paz y la justicia, la prevalencia del servicio público y la cooperación, en una gestión más humana de la administración pública”*.

Hay que precisar que las intervenciones de mediación que lleva a cabo el Defensor del Pueblo Andaluz se derivan de conflictos no resueltos entre la ciudadanía (en su vertiente colectiva) y una o varias administraciones públicas, o los que se suscitan entre distintas administraciones públicas en la Comunidad Autónoma andaluza.



Ese entendimiento desde la diferencia y el espacio de interlocución que la mediación procura, forma parte de la respuesta que muchos ciudadanos y ciudadanas esperan recibir. Incluso cuando dicha respuesta no es la esperada, siempre el encuentro abre canales de comunicación directa entre la ciudadanía y su administración, cuyas relaciones perduran en el tiempo, más allá de la disputa planteada. Algo que resulta valioso para nuestras mediaciones, y así lo ha manifestado la ciudadanía incluso cuando no logran un acuerdo específico, es que se sienten escuchados en la mediación y encuentran un espacio para poder explicarse. Valoran obtener información y entendimiento sobre lo complejo de su asunto, y las dificultades que puede encontrar la Administración en su gestión.

En este sentido, la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ) en su Informe de 2022⁷, pone en valor la mediación como mecanismo preventivo que contribuye a equilibrar las relaciones de los particulares con la administración. Y en ese enfoque se ha ido forjando la mediación de la Defensoría andaluza.

Por ello, entre los distintos estilos y propuestas para guiar una mediación que encontramos en la literatura científica⁸, la mediación del dPA tiene un marcado carácter facilitador y a veces transformativo en función del asunto. Será clave el análisis riguroso de cada conflicto, sobre el que las mediadoras diseñan su línea de intervención de forma flexible y adaptativa al contexto, de tal forma que no hay dos mediaciones exactamente iguales, aunque versen sobre la protección de los mismos derechos. Se puede apreciar la riqueza y diversidad de matices en las alternativas de solución que se plantean en distintos escenarios y con distintas personas involucradas.

Hoy **la mediación de la Institución andaluza** es una verdadera alternativa procedimental dentro de la institución, de naturaleza auto-compositiva, con sello propio, que pretende **velar y garantizar los derechos de la ciudadanía con su propia participación** a través de una intervención que les de protagonismo, le facilite el diálogo y la comprensión mutua de intereses. Además, el enfoque permite trabajar con la re-definición de la relación con perspectiva de futuro, con efecto preventivo de otros posibles conflictos o multiplicación de las controversias. Todo ello sin olvidar la consecución de una solución del problema que se plantea, o minimizar sus efectos, a través de lograr con un acuerdo que adopten las partes.

Tras la acumulación de la experiencia de esta Institución en el uso de la mediación como fórmula de intervención, puede afirmarse su fortaleza como método de gestión eficaz y eficiente para dar cumplimiento a los objetivos de la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, que aprobó la Organización de Naciones Unidas.

Una Defensoría a tu lado: acercando la Institución a las personas

Este año, el Defensor del Pueblo andaluz (dPA) celebra 40 años desde que se creó la Institución en nuestra Comunidad Autónoma. Desde su creación, un 1 de diciembre de 1983, viene trabajando para acercar la labor de la Institución de garantía y defensa de derechos a toda la ciudadanía que vive y se relaciona con las administraciones públicas andaluzas.

Andalucía, con una superficie de 87.599 km², es la segunda comunidad autónoma más grande de España, detrás de Castilla y León, pero es la primera por población, 8.584.147 habitantes según el INE a 1 de enero de 2023. Estamos organizados en ocho provincias, 66 comarcas y 785 municipios.

Andalucía es diversa. Junto a grandes núcleos de población conviven pequeños municipios alejados de las capitales de provincia, con pocas comunicaciones e infraestructuras y escasos servicios públicos.

Desde su inicio, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido estar presente en todo el territorio andaluz y escuchar a toda la ciudadanía pero la extensión de Andalucía y la idiosincrasia de su población nos hace difícil cumplir esa misión.

7 Promoting mediation to resolve administrative disputes in Council of Europa member states CEPEJ (2022)

8 Clasificación por coordenadas ("grid") expuesta por Leonard L. Riskin, en 1997. Leonard L. Riskin: "Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: a Grid for the Perplexed". 1997. Así la clasificación que sostiene Leonard Riskin: la mediación evaluativa, que procura el análisis de las posturas de las partes para predecir sus puntos débiles y sus puntos fuertes, en aras de lograr un acuerdo. 1) la facilitadora, centrada en el restablecimiento de las relaciones entre las partes en disputa y tratando de impulsar el logro de un acuerdo, y 2) la transformativa, que se dirige a mejorar las relaciones de las partes, su comunicación y su capacidad mutua de entendimiento, apoyándoles mientras tratan de alcanzar una solución por sí mismas o no, sobre la cuestión en disputa. Esta clasificación permite observar cómo la mediación puede actuar desde distintas ópticas priorizando según el estilo de mediación diferentes fines. Ello resulta útil para identificar las características que definen el modelo, como se verá en adelante.



En la presentación del Informe Anual de 1986 un parlamentario de uno de los partidos representados en la Cámara andaluza ya decía que “constituía un dato constatable que la institución del dPA era una perfecta desconocida para la inmensa mayoría de los andaluces y que de aquellos que han oído su nombre, muy pocos conocen cuál es su cometido y cuál es su función. Es preciso por tanto, acercar la institución al pueblo, intensificando la difusión de su existencia y competencias en todas las capas sociales y en todas las áreas geográficas de la Comunidad Autónoma andaluza, fundamentalmente en aquellas capas populares y en aquellas áreas geográficas más deprimidas o más subdesarrolladas. Y esto se lleva a cabo a través, tanto de la utilización de los medios de comunicación social, como de los viajes, visitas e intervenciones en actos de todo tipo; es decir, todo aquello que pueda contribuir a que haya un acercamiento, una intensificación del conocimiento por parte del pueblo de lo que es y de lo que significa la institución del Defensor del Pueblo Andaluz”.

Desde su creación, la Institución siempre ha querido estar más presente en el conjunto de la sociedad andaluza y sus territorios, pero desgraciadamente sólo tiene sede física en la capital de la comunidad y aunque intenta que la ciudadanía pueda contactar con ella a través de todos los medios: telefónicos, internet, redes sociales, etc. Consciente de que falta mucho por llegar a todos los territorios y a todas las personas.

Y no han sido pocos los avances y cambios desde 1983. En aquellos primeros años de los inicios de la democracia en España, esta institución ha intentado caminar a la par de la ciudadanía a la que defiende. Y ha pasado de ser considerada un buzón de quejas, como algunos la llamaron, a constituir la defensa de los derechos humanos en cualquier parte del mundo, desde Andalucía.

Hoy día creemos que **nuestra institución es conocida, valorada y utilizada por los andaluces y andaluzas**. Si bien es cierto que compartimos en parte esa reflexión de la necesidad de estar más involucrados con la ciudadanía, también queremos ofrecer nuestros servicios de una manera más directa y asequible a toda la ciudadanía.

La evolución del número de consultas así lo manifiesta: hemos pasado de tener 245 consultas en el inicio de la oficina de información, cuando la mayoría de ellas eran presenciales, a las **más de 16.000 consultas de este último año**, en las que ya un importante número son por vía electrónica y, comparativamente, se han reducido las presenciales.

AÑO	CONSULTAS
1993	245
1996	2.710
2000	4.490
2005	6.594
2010	9.082
2015	9.343
2018	13.117
2020	16.828
2023	15.583

Desde que tomó posesión el actual Defensor del Pueblo Andaluz, durante el sexto mandato de la Institución, expuso la necesidad de acercar la Institución a la ciudadanía e intensificar fórmulas de participación con colectivos y organizaciones sociales en la defensa del interés público mediante una **presencia más intensa en las provincias**, junto con la creación de foros participativos y el desarrollo de una adecuada política de comunicación.

Así, en el año 2015 se potenció la Oficina de Atención e Información, figurando entre sus cometidos el de promover la presencia de nuestra Institución en todo el territorio andaluz, desarrollando un **plan de visitas institucionales a comarcas y localidades andaluzas**.

Igualmente, en la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía. Para ello se ha desarrollado un plan de visitas a las comarcas de Andalucía.



Desde que la Defensoría andaluza inició el programa de visitas a las comarcas andaluzas ha realizado **55 visitas**, con presencia en todas las capitales de provincia de Andalucía con los siguientes objetivos:

9. Acercar la institución a la ciudadanía
10. Estrechar relaciones con el movimiento asociativo
11. Escuchar a los Servicios Sociales comunitarios

Unas visitas que persiguen, por tanto, intensificar el papel de la Institución como receptora de las inquietudes ciudadanas y sociales. Para ello es necesario llegar de mejor forma a toda la población por lo que es clave aumentar la presencia de la Institución en el territorio, sobre todo en las zonas más despobladas, que es donde se dan las mayores carencias de servicios públicos básicos y de acceso a recursos comunitarios.

Dentro de esta estrategia es importante que el dPA se haga **presente y visible en todo el territorio andaluz**, aumentando su capacidad y cobertura de atención de cara a desarrollar su misión.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía permiten a la Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relacionan.

La facilidad para acceder a la Institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.) convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

Aunque las nuevas tecnologías están al alcance de sectores muy amplios de la población, constatamos que quedan otros, sobre todo personas mayores y personas en el umbral de exclusión social, que continúan necesitando y pidiendo un trato personalizado y directo.

En las recientes visitas el equipo de la Defensoría ha comprobado que muchas personas que se han acercado a su sede itinerante, no hubieran hecho uso de la Institución si no es gracias a haberse desplazado a su municipio.

En algunas localidades la presencia de la Oficina de Atención Ciudadana del dPA ha superado en un día el número de personas de esos municipios que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución. Por ejemplo, en nuestra visitas a la comarcas de La Alpujarra o del Poniente almeriense, los habitantes de ambas zonas apenas habían tramitado 80 quejas en los últimos 30 años ante la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz (y no precisamente porque no tengan motivos de queja).

Las visitas realizadas han sido las siguientes:

- ▶ **Almería:** 5 visitas. Almería capital, Comarca de Valle de Almanzora y los Vélez, Olula del Río y Poniente de Almería (El Ejido y Roquetas).
- ▶ **Cádiz:** 11 Visitas. San Fernando y Chiclana, Rota, Sanlúcar de Barrameda, Cádiz capital, Medina Sidonia, Barbate, Conil, Villamartin, Arcos de la Frontera y Jerez de la Frontera.
- ▶ **Córdoba:** 8 visitas. Valle de los Pedroches (Hinojosa del Duque y Pozoblanco); Comarca Subbética (Lucena); Campiña Este (Baena); Valle Alto (Montoro) y Medio del Guadalquivir (La Carlota); Valle del Guadiato y Córdoba capital.
- ▶ **Granada:** 7 visitas. Granada capital; Alpujarras (Órgiva); Loja; Guadix; Baza y Comarca de la Costa Tropical (Motril) y Valle de Lecrín (Dúrcal).
- ▶ **Huelva:** 7 visitas. Sierra de Aracena (Cortegana y Aracena); Huelva capital; El Andévalo (Puebla de Guzmán); Cuenca Minera (Minas de Riotinto) y Huelva Occidental (Ayamonte y Lepe).
- ▶ **Jaén:** 5 visitas: Comarca de Segura y las Villas (La Puerta de Segura y Villacarrillo); Comarca de la Loma (Baeza); Jaén capital, Sierra Morena (Linares).



- ▶ **Málaga:** 7 visitas. Comarca de la Axarquía (Vélez-Málaga); Sierra de las Nieves (Ojén); Ronda; Algatocin; Casares; Antequera y Málaga.
- ▶ **Sevilla:** 5 visitas. Comarca de Sierra Norte (Cazalla y Constantina); Écija; Morón; Marchena y Osuna.

El Defensor en su visita a la Alpujarra manifestaba: *“Me parece muy importante que la ciudadanía de cada provincia identifique al Defensor y que ese encuentro no sea a través de un papel, sino a través del rostro humano. Que yo perciba la sensibilidad, la importancia y la gravedad de lo que me plantean. Eso hace que la oficina funcione de forma mucho más eficaz”. “Yo no quiero tener un papel en las manos, sino conocer el rostro que está detrás de ese papel y para eso tengo que salir a la calle, leer a la gente, verla y sentirla”.*

En dichas visitas, también ha mantenido **reuniones con más de 500 colectivos y asociaciones provinciales y locales que se ocupan de diversas materias:** asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer, asociaciones de Inmigrantes, asociaciones de vecinos, asociaciones de Padres y Madres, asociaciones Pro Derechos Humanos, asociaciones contra las Drogas, asociaciones de Mujeres, Cruz Roja, Cáritas, asociaciones de personas con discapacidad, asociaciones contra el Cáncer, de Enfermos Mentales, asociaciones de Afectados por Enfermedades Raras, Personas sin Hogar, Plataformas de Defensa de la Educación, de Sanidad, Asociaciones de Ciclistas, Ecologistas, etc.

Durante esos desplazamientos, tiene la oportunidad de contactar directamente con las personas que forman parte de ese tejido asociativo y social; conocer en primera persona la problemática y los retos de dichos colectivos, así como los programas que están desarrollando.

La valoración realizada sobre estas visitas a las comarcas y la presencia personal del Defensor en muchas de ellas ha sido muy positiva y creemos que servirá para conseguir el objetivo planteado de **favorecer la participación ciudadana, promover un diálogo constante entre la Institución y sus grupos de interés**, especialmente agentes sociales y asociativos y la ciudadanía en general.

Igualmente, en cada visita, se ha prestado mucha atención a los **Servicios Sociales Comunitarios:** en todas las reuniones con el colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales de cada lugar el Defensor destaca la importancia de los Servicios Sociales como primer punto de encuentro con la ciudadanía. En las 55 visitas realizadas a las distintas comarcas de Andalucía, **se ha reunido con más de 1.300 personas.**

Han sido 40 años poniendo voz a los sin voz, a las personas que no pueden acceder a la plenitud de sus derechos. Queremos **escuchar, atender y proteger a aquellas personas que a veces no son escuchadas debidamente por la administración:** hacer posible el pleno disfrute de los derechos a todas las personas en el marco de un estado social y democrático de derecho que permita ir reduciendo las desigualdades y las situaciones de injusticia social.

La importancia del Tercer Sector como vertebrador de las políticas públicas

Muchas de las políticas públicas están orientadas a acabar con la desigualdad cronicada a lo largo de los años, facilitando la inclusión social de quienes se encuentran en esta situación. Tal y como se recoge en el preámbulo de la Ley 43/2015 de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social, se considera que estas desigualdades no están causadas por hechos coyunturales, sino por la persistencia de problemas estructurales, económicos y sociales generadores de inequidad.

Sobre ello, la propia normativa reconoce que es una realidad que a pesar del crecimiento económico de nuestra sociedad determinados grupos aún no han alcanzado los estándares económicos y sociales que les permitan hacer efectivos los derechos de los que son titulares, con especial atención a las personas y grupos que se encuentran en situación de especial vulnerabilidad y centrando sus esfuerzos en que “nadie se quede atrás”. Y para ello es necesario involucrar a todos los actores.

El Tercer Sector, conocedor de estas situaciones de desigualdad, es un agente imprescindible para conseguir estos objetivos. Su compromiso como parte de la sociedad civil lo posiciona en una situación privilegiada no solo para ser correa de transmisión en el diseño de las políticas de inclusión, sino en la vertebración de las mismas.



Siguiendo el lema de la Fundación Vicente Ferrer, **es necesario hacer de la acción un motor del cambio social**, asumiendo todos los agentes responsabilidades conjuntas en la lucha contra la desigualdad. La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos, asegurando así *“una existencia digna, el libre desarrollo de la personalidad y una vida en comunidad pacífica y equilibrada sustentada en la libertad, la justicia, la igualdad, el pluralismo político y la solidaridad”*.

Esta Defensoría desde su constitución, hace ya 40 años, ha velado por los derechos y libertades de la ciudadanía, tal y como tiene encomendado por el Parlamento de Andalucía, constituyendo un objetivo prioritario la población más vulnerable de nuestra Comunidad Autónoma. Los múltiples problemas a los que estas personas se enfrentan día a día son objeto de un buen número de quejas y consultas donde nos trasladan las dificultades para atender sus necesidades básicas, ante la falta de recursos económicos, sociales y personales.

La sociedad civil organizada tiene un papel decisivo en nuestro Estado de Derecho, en el que la norma está orientada a proteger los derechos fundamentales y la libertades públicas sin excepción de personas y grupos

Conocer la realidad de la sociedad con la finalidad de alcanzar la vía para superar estos problemas es una constante de esta Institución. Y para ello el Tercer Sector, ha sido y sigue siendo, un aliado que aporta conocimiento, compromiso y capacidad de análisis y acción. Para poder orientar acciones que den respuesta a los problemas detectados es necesario tener una mirada poliédrica de la realidad y para ello se requiere tanto el compromiso de la administración responsable de la implementación de las políticas públicas como del Tercer Sector, que estando sobre el terreno cada día conoce bien el impacto de estas políticas sobre la población.

Es ésta una constante en las estrategias que se despliegan en la Defensoría en relación al conocimiento de los problemas a los que se enfrentan los grupos de población más desfavorecida. Así, desde hace años, hemos mantenido contacto directo con entidades del Tercer Sector que se convierten en nuestros ojos en el territorio.

Ejemplo de ello es la dación de cuentas en los distintos Informes Anuales al Parlamento de la gestión realizada para conocer la realidad de quienes se encuentran residiendo en los **asentamientos chabolistas** de la provincia de Huelva y Almería y que tras más de 20 años desde los primeros informes especiales en los que se describía esta situación y recomendaban acciones para su eliminación, no solo siguen existiendo si no que han aumentado en algunos municipios y se han cronificado en el tiempo.

En las numerosas reuniones mantenidas con los distintos agentes intervinientes para abordar esta problemática, ha sido el Tercer Sector quien nos ha aportado un análisis de esta realidad y propuestas de solución que nos ha permitido una mejor comprensión de los problemas a los que se enfrentan las personas que residen en estos entornos. Fueron ellos quienes estuvieron cada día de los que duró la covid-19 apoyándolos en un mundo de soledad extrema, confinados en lugares inhóspitos, y no adecuados a las necesidades de aquella situación. También los que han trasladado lo ineficaz de las políticas asistencialistas, que con el ánimo de paliar situaciones extremas dejan de ser transformadoras y por lo tanto ineficaces a largo tiempo.

A su lado hemos conocido a quienes viven desde hace años en estos asentamientos, poniendo rostro a problemas, que si bien no son anónimos, no se dimensionan de la misma forma desde la mesa del despacho. Nos han dado la voz de alarma ante situaciones extremas como la demolición del Walili en Nijar, que aún siendo una actuación valiente de un Ayuntamiento con objetivos dignos, consideramos que la falta de vertebración a través del Tercer Sector la convirtió en ineficaz para muchos de los moradores en este asentamiento chabolista.

Las **personas privadas de libertad** son también objeto de una estrategia de análisis contando con todos los agentes intervinientes, entre los que se encuentran el Tercer Sector, unos colectivos que también forman parte de los Consejos Sociales Penitenciarios Locales de cada establecimiento. En los distintas visitas a los centros penitenciarios de Andalucía, el Tercer Sector que trabaja en estos establecimientos ha sido un agente primordial e imprescindible para conocer la implementación de las distintas políticas públicas en el ámbito penitenciario.



Son estas entidades, el contacto directo de las personas privadas de libertad con el mundo exterior, con sus familias y núcleo de amistades, quienes rompen la monotonía diaria de estar encerrado, y quien ante la falta de recursos de la administración siguen trabajando, aún cuando se termina esa ansiada subvención que les permite anclarse a proyectos plurianuales.

Iniciativas como EnRedEs merece una especial atención por haber consolidado un trabajo en red en el ámbito penitenciario, **alejando los mitos y prejuicios del contexto penitenciario y dando a conocer el trabajo real de las organizaciones que intervienen en prisión. Conformada por una veintena de** organizaciones del Tercer Sector intervienen en las prisiones y su contexto, siempre en defensa de los Derechos Humanos. Comparten experiencia, fines, objetivos y desarrollan actuaciones encaminadas a la transformación del contexto penal y penitenciario, incluyendo el trabajo con otras plataformas estatales, Administraciones Públicas, entidades sociales y medios de comunicación. Son, un ejemplo del trabajo coordinado de las entidades sociales que intervienen en los centros penitenciarios de Sevilla pretendiendo visibilizar la realidad penitenciaria, así como incorporando sus problemáticas a la agenda política y mediática para acercarla a la sociedad.

Es por tanto el Tercer Sector, organizados en mesas de trabajo, con carácter permanente y sostenidas en el tiempo una voz crítica de quienes no encuentran solución a sus problemas. Quienes acuden a estas entidades los convierten en correa de transmisión de sus realidades dándoles por tanto una legitimidad indiscutible frente a instituciones y administraciones públicas.

Así, la sociedad civil organizada a través de las entidades que velan cada día por mejorar la vida de quienes se encuentran en situaciones difíciles, deben ser reconocidas por el trabajo que aportan y por su liderazgo. Su trayectoria ha demostrado que trabajando conjuntamente, compartiendo perspectivas y desde la mirada integral de los derechos humanos, se consiguen metas que de otra forma serían inalcanzables.

La creación de espacios de diálogo, de reflexión e intercambio de conocimientos potencia el trabajo en red bajo el paradigma del diálogo y la reflexión, siendo por tanto un agente indispensable para la consecución de las 5P de los ODS: **Planeta, Personas, Prosperidad, Paz y alianzas (Partnership)**.

Tal y como se indica en la Agenda 2030 para alcanzar estos objetivos es necesario la contribución de todos los agentes implicados, poderes públicos, sector privado y **sociedad civil organizada** que, por su papel de agente transformador es esencial en la construcción de propuestas así como en el seguimiento de los compromisos de los poderes públicos y la construcción de una ciudadanía activa, participativa y solidaria.

Terminamos este artículo con una mención especial a las más de 25 entidades que a lo largo de los 40 años de vida de la Institución del Defensor del Pueblo andaluz han sido reconocidas en sus respectivos informes anuales que presenta ante el Parlamento de Andalucía por su trabajo en favor de los colectivos más desfavorecidos y por su colaboración con la Defensoría.

El derecho de las personas a acceder a una información de calidad. Acceso a la información y derechos fundamentales

Crece las quejas y las consultas por la mala atención que las personas reciben de las administraciones públicas.

En una antigua canción titulada Comunicando, la cantante chilena Monna Bell, cantaba: *"...quise decirte... que por tu culpa estoy pensando... pero no pude, pero no pude, porque estabas comunicando, comunicando, comunicando"*.

Resulta, que hoy, para muchas personas la administración siempre está comunicando, comunicando, comunicando. Bien porque nadie coge los teléfonos, porque comunica, o porque suena una música que no para nunca: *"nuestros operadores están todos ocupados, llame pasados unos minutos"*.



Incluso, cuando se llama a un teléfono específico de información: Servicio 012 de Información de la Junta de Andalucía, empiezan con una bienvenida eterna: *si quiere sanidad, pulse 1; servicios sociales, pulse 2; estado de carreteras, pulse 3. Y al pulsar, te vuelve a enviar a otros subdirectorios, y cuando salta el que quieres te tienen 15 minutos pendiente y terminan no cogiendo el teléfono.*

Las personas quieren contarle a la administración lo que les está pasando: que no se arreglan sus pensiones o sus prestaciones; preguntar por su ayuda al alquiler joven, o el pago de 200 euros de la agencia tributaria; pero no pueden porque siempre están comunicando; quieren llamar para decir que se agrava su situación y no consiguen las prestaciones de dependencia, o que no pueden encontrar una cita para el médico de atención primaria; que hace más de 30 meses que solicitaron su reconocimiento de discapacidad y todavía no les han llamado y querrían saber cuándo les llamarán, pero *“mi vida, cómo y cuándo, sí, cuando llaman siempre están comunicando”*.

El artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público determina que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, y simplicidad, claridad y proximidad a estos.

Sin embargo durante este año seguimos encontrando personas que no pueden hacer efectivos sus derechos y así nos lo transmiten:

● 1. Las personas no pueden acudir a presentar escritos ni documentos porque no existen citas previas

“Llevo 15 días intentando coger cita para presentar una documentación que me falta del ingreso mínimo vital, pero no hay citas disponibles, sólo la he encontrado a 100 kilómetros de mi localidad, pero no tengo coche para desplazarme y no hay transporte público”.

Tanto el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, como los autonómicos y entre ellos el Defensor del Pueblo Andaluz, hemos remitido resoluciones a las distintas administraciones con el fin de que se proceda a regular la cita previa, incluyendo la posibilidad de atención presencial sin cita.

● 2. Imposibilidad de contactar con los teléfonos de información

“¿Cómo es imposible que la Administración esté inaccesible?, ¿Es dejadez de funciones?, ¿obedece a decisiones políticas? Me parece demencial y una vulneración total de nuestros derechos.” He llamado a innumerables teléfonos y no ha encontrado el modo de contactar”.

“Llevo una semana intentando hablar con “la agencia de dependencia” y es imposible. Necesito información para reclamar un pago aplazado a cinco años (qué vergüenza) de un dependiente fallecido y quiero enviar solicitud con toda documentación necesaria, pero no hay forma. Estamos hablando de personas de edad avanzada. En el teléfono de la Consejería de Igualdad, no llevan eso, en la Agencia de la Dependencia no lo cogen y la delegación está off. Ruego intenten llamar a los teléfonos y podrán comprobar lo manifestado”.

● 3. Derecho a que sus expedientes se resuelvan en plazo

La ciudadanía nos traslada su incapacidad y la desesperanza al saber que sus expedientes no se van a resolver en plazo. La propia administración te dice que no se van a cumplir los plazos. **Parece que se ha tomado como normal lo inasumible.**

Procedimientos en los que la norma marca un plazo de 2 meses como la Renta Mínima de Inserción Social, están tardando 8 meses; los títulos de familia numerosa acumulan un retraso de 6 meses; las ayudas al alquiler que se deberían resolver en seis meses se duplican en el mejor de los casos; la dependencia, que debe de tardar 6 meses tarda dos años; una pensión de jubilación no contributiva que tiene un plazo de tres meses, se está resolviendo en un año; la valoración de discapacidad que tiene un plazo de seis meses se está tardando 30 meses, y se asume como normal.

Desde una Delegación Territorial nos contestan a una petición de informe por retrasos en la valoración de la discapacidad: *“En la actualidad existe un retraso en la resolución de los procedimientos debido a la desproporción existente entre el número de solicitudes y la capacidad para atenderlas en plazo por parte de este Centro de Valoración. Actualmente*



estamos citando para valoración a aquellas personas que presentaron su solicitud en septiembre de 2021, por lo que se prevé que se le citará para reconocimiento en julio de 2025”.

La hija de una solicitante de prestaciones de dependencia de una persona de más de 90 años, nos remite este triste correo el día de Andalucía: *“por favor, que no corran, Ana, a los 91 años de edad, y enferma, falleció el 7 de febrero de 2023. Solicitó la atención a la dependencia el 10/04/2021.*

4. Es necesario mejorar los procedimientos digitales haciéndolos más amigables y fáciles de utilizar, mejorar las competencias digitales de la población y poner a su disposición alternativas para poder ser atendidos presencialmente o asistidos en el trámite digital

En los últimos años, los trámites con la Administración se han vuelto cada vez más digitales. A pesar de que responden a unos criterios de eficacia y eficiencia, las recurrentes quejas y protestas de colectivos y personas individuales nos ponen en alerta de que dicha transformación no tiene en cuenta a todas las personas.

Los problemas de la relación digital con las administraciones públicas no solo afectan a las personas con escasos conocimientos digitales, como pueden ser las de mayor edad o las de bajo nivel cultural, sino también a muchas más. Las páginas web de la mayoría de los organismos públicos tienen diseños complejos, poco intuitivos que complican hasta el extremo los pasos que se han de seguir y acaban con la paciencia de los usuarios. Ello coincide, con la creciente desaparición de la atención presencial y telefónica personal, sustituida por contestadores automáticos que cuando responden, acostumbran a redirigirlos de nuevo hacia las páginas web, con lo que se cierra un círculo vicioso desesperante.

5. Es necesario trabajar en una administración que se entienda: un derecho de la ciudadanía y un reto para los servicios públicos

Hay que garantizar información clara y sencilla para la ciudadanía, que entienda lo que se le pide y lo que se le resuelve, mejorando las comunicaciones y la manera de relacionarse con las administraciones.

6. Y por último, hay que cuidar las regulaciones de las prestaciones sociales, para evitar que los grupos vulnerables necesitados encuentren barreras de acceso a las mismas

En el informe: El impacto de los trámites administrativos en el acceso a las prestaciones sociales de la Taula de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, se realiza un estudio que pone de manifiesto que las prestaciones sociales sólo son efectivas si llegan a aquellas personas para las que han sido pensadas y en el menor tiempo posible. Y se establecen una serie de recomendaciones que compartimos:

- 1.** Hay que ampliar el conocimiento de las prestaciones sociales para evitar que las potenciales personas beneficiarias no las soliciten por simple desconocimiento.
- 2.** Hay que incidir en eliminar los textos y los diseños oscuros que obstaculizan el derecho a comprender de las personas solicitantes, potenciando la difusión de información clara y comprensible.
- 3.** Hay que simplificar los procesos de solicitud y tramitación de la prestación, que a menudo se caracterizan por ser trámites especialmente complejos, lentos y desalentadores: evitar los requisitos complejos, hacer cumplir el derecho de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.
- 4.** Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

Tenemos por tanto que trabajar en la mejora de la gestión pública, para garantizar el cumplimiento de los principios jurídicos de buen gobierno y del derecho a una buena administración y conseguir que se hagan efectivos los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con las administraciones.



Por una educación inclusiva, equitativa y de calidad: reto para el cumplimiento del ODS 4 de la Agenda 2030

La Asamblea General de la ONU aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Se trata de un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia.

El Objetivo 4 de dicha Agenda (ODS 4) se dirige a garantizar **una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos**. Argumenta dicho documento que invertir en una educación de calidad es básico para mejorar la vida de las personas y, por lo tanto, para contribuir al desarrollo sostenible. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.

De este modo, **la educación está vinculada con otros Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030. En concreto, con el ODS 1 que aboga por poner término a la pobreza. No olvidemos que la educación de calidad puede romper el ciclo de la pobreza y marginación al proporcionar a las personas las herramientas necesarias que les permitan mejorar sus condiciones de vida y acceder a mejores oportunidades laborales. Además, la educación de calidad es un factor clave para promover la igualdad de género recogido en el ODS 5 ya que empodera a niñas y mujeres y les ofrece la posibilidad de liderar y participar de manera plena en la sociedad.

A lo largo de los 40 años de existencia de la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, -y también como Defensoría de la Infancia y Adolescencia, con 25 años de existencia- **hemos sido testigos de los significativos avances en materia educativa** en consonancia con la importancia que la sociedad ha ido otorgando a la educación que reciben niños, niñas y jóvenes, en la convicción de que de ella dependen tanto el bienestar individual como el colectivo.

Ello ha provocado que los sistemas educativos, incluido el andaluz, hayan experimentado una gran evolución, hasta llegar a presentar en la actualidad unas características claramente diferentes de las que tenían en el momento de su creación.

Esta transformación ha tenido su reflejo en las demandas que la ciudadanía presenta ante la Institución.

Trás quedaron aquellos tiempos en los que el principal reto era conseguir la generalización de la enseñanza obligatoria hasta los dieciséis años, permitiendo con ello la escolarización de toda la población andaluza durante, al menos, diez cursos. En estos momentos las familias y los alumnos aspiran a acceder a centros escolares modernos, con infraestructuras adecuadas, dotados de los recursos personales y materiales necesarios, libres de violencia, donde se encuentren incorporadas las tecnologías de la información y la comunicación y donde se impulse el conocimiento de lenguas extranjeras.

También se exige **una educación inclusiva y no segregadora para el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad**, a la par que se demanda recursos, becas y ayudas al estudio para el alumnado con necesidades de apoyo educativo asociadas a sus condiciones sociales desfavorables.

Y para quienes optan por las enseñanzas de Formación Profesional lo que se solicita por la ciudadanía es una oferta amplia y variada de titulaciones, con un acercamiento al tejido productivo y al mercado de trabajo, haciendo posible la conexión entre los centros de enseñanza y la actividad laboral.

Familias y alumnado demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente.

Solicitan de igual modo una mayor participación en las decisiones del centro que no quede reducida a entrevistas con los tutores y tutoras sino que se extienda a todas las actividades que se propongan, a participar activamente en los consejos escolares y en las asociaciones de madres y padres.



Muchos han sido los esfuerzos y recursos destinados por los poderes públicos de Andalucía para conseguir una educación inclusiva y de calidad en los términos señalados.

Como punto de partida contamos con una ley andaluza de educación que pretende avanzar en aspectos fundamentales para hacer posible una educación andaluza de mayor calidad y que nace con la firme voluntad de contribuir a la creación de empleo y al desarrollo económico de Andalucía. Igualmente la mencionada norma postula por la búsqueda de fórmulas que sean asumidas por toda la sociedad, no sólo por los actores directos de la educación, contando para ello con la participación de todos los estamentos de la sociedad para analizar y mejorar la situación actual del sistema educativo andaluz.

Señalamos también el incremento de las plazas para el acceso a la educación de la infancia de 0 a 3 años; el esfuerzo por la integración del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo; la apuesta por la presencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las aulas; la necesidad de potenciar el aprendizaje de las lenguas extranjeras; o la puesta en práctica del Plan estratégico de innovación educativa, entre otras muchas iniciativas.

Pero estos logros no pueden dislumbrar los retos que aún quedan por delante para conseguir el mencionado ODS 4 y poder cumplir sus diez metas establecidas antes del año 2030.

En este contexto, Andalucía debe continuar luchando contra el abandono escolar, un mal que afecta a España pero que, a pesar de la mejora porcentual producida en los últimos años, parece haberse convertido en crónico en nuestro territorio. Según los últimos datos publicados por el Observatorio para la Infancia de Andalucía, el porcentaje medio de abandono educativo temprano en la comunidad autónoma andaluza es superior al 17%, situándose en más de 4 puntos porcentuales por encima de la media española.

Familias y alumnado demandan asimismo que los colegios e institutos de Andalucía cuenten con personal docente cualificado, implicado, responsable y sometido a un proceso de formación permanente

La administración educativa andaluza también ha de incrementar sus esfuerzos en la plena inclusión del alumnado más vulnerable que, a la postre, son los que se enfrentan a más barreras para acceder a la educación. Y dentro de este colectivo el alumnado afectado por algún tipo de discapacidad adquiere un singular protagonismo. No se trata solo de que el niño o niña tenga una plaza en un colegio o instituto, preferentemente un centro ordinario, sino de que disponga de todos los medios personales y materiales que necesita para el desarrollo de sus capacidades y habilidades. Sin recursos no es posible la inclusión. Conseguir una correlación real y efectiva entre el grado de integración proclamado oficialmente por la Administración educativa y la capacidad de integración real existente en los centros docentes andaluces debe constituir una prioridad de los poderes públicos.

Por otro lado, las administraciones han de continuar las actuaciones legales emprendidas para la mejora de las instalaciones escolares en lo que respecta a las condiciones térmicas y ambientales. Se debe garantizar las condiciones de habitabilidad y de confort térmico en las infraestructuras del sistema educativo de manera respetuosa y sostenible con el medio ambiente y con la salud laboral. Para esta labor partimos de una singular posición dado que la comunidad autónoma andaluza dispone de un elevado número de inmuebles destinados a centros educativos, mucho de los cuales son de construcción antigua que precisan de reformas y que no pueden ofrecer las condiciones de confort necesarias para impartir y recibir docencia bien por su morfología, tamaño o por sus condiciones climáticas.

En efecto, una gran mayoría de los edificios públicos dedicados a la enseñanza en Andalucía, por haber sido construidos en momentos en los que los criterios constructivos eran menos exigentes o por falta de presupuesto para dotarlos entonces, carecieron en su origen del equipamiento necesario de sistemas de ventilación, climatización y producción de agua caliente mediante energías renovables o sostenibles, al tiempo que los materiales y métodos constructivos no contemplaban consideraciones climáticas o microclimáticas del lugar en el que se ubicaban los inmuebles. Ello implica la existencia de aulas donde el alumnado pasa frío en invierno o calor en las semanas previas a la finalización del curso escolar, especialmente en los últimos años en los que se están batiendo récords de temperaturas antes de la llegada de la estación veraniega y cuando aún no ha concluido el curso escolar.



Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, por otro lado, representan una herramienta fundamental para asegurar una educación inclusiva, equitativa y de calidad que propugna el ODS 4. Nadie pone en duda la importante transformación que estas herramientas han significado en los métodos de enseñanza y aprendizaje. Han dado lugar a un amplio abanico de posibilidades que han eliminado las barreras a la comunicación y la transmisión de la información, ofreciendo numerosos beneficios en diferentes áreas.

Precisamente por la trascendencia de esta nueva modalidad de aprendizaje, las administraciones educativas han de centrar sus esfuerzos en poner término a la brecha digital que afecta al alumnado con mayor vulnerabilidad. Son niños y niñas que no tienen acceso a internet y no disponen de contenidos online; que por su precariedad económica familiar carecen de dispositivos o equipamientos tecnológicos; o también carecen de competencias para hacer un uso provechoso de las herramientas y recursos educativos online.

De otra parte, hemos de estar atentos a la incidencia de la Inteligencia Artificial (IA) en la educación. Esta novedosa herramienta proporciona el potencial necesario para abordar algunos de los desafíos mayores de la educación actual, innovar las prácticas de enseñanza y aprendizaje y acelerar el progreso para la consecución del ODS 4. Sin embargo, dicho instrumento conlleva también de forma inevitable múltiples riesgos y desafíos, que hasta ahora han superado los debates políticos y los marcos regulatorios. En todo caso, la IA no puede ser un nuevo motivo de exclusión para determinados alumnos y alumnas, y su aplicación en contextos educativos debe responder a los principios básicos de inclusión y equidad proclamados en el mencionado ODS.

A los retos descritos habría que añadir otros no menos importantes como son la necesidad de aumentar considerablemente la oferta de docentes cualificados, implicados, responsables y sometidos a un proceso de formación permanente, y también la mayor participación de las familias en los procesos educativos de sus hijos e hijas.

Queda por delante, sin duda, una ardua tarea hasta el año 2030 para que **la educación** pueda llegar a desempeñar el rol esencial otorgado para el desarrollo sostenible: **la herramienta global más efectiva para conseguir la mejora de la calidad de vida y del medio ambiente de las generaciones futuras**.

La incorporación de las personas con discapacidad al empleo público: antecedentes y retos futuros

A pesar del marco de referencia jurídica actual, en estos 40 años, el Defensor del Pueblo Andaluz ha recibido quejas en las que la ciudadanía plantea reparos a la actuación administrativa vinculada al cumplimiento del cupo de reserva legal de plazas de empleo público para personas discapacitadas.

La inclusión de las personas con discapacidad en el ámbito del empleo, ya sea este público o privado, es un tema de especial relevancia, con repercusión directa en el ámbito social de cualquier país europeo. En estos momentos, nuestro análisis se delimita a la esfera pública, con especial **preocupación** por el cumplimiento de los **cupos de reserva de plazas y las dificultades en el desempeño del puesto**, tras la toma de posesión.

La Institución del Defensor del Pueblo Andaluz ha mostrado especial sensibilidad hacia este colectivo de personas, evidenciada con múltiples intervenciones a lo largo de los años. Desde el inicio de su actividad en 1984, la Institución ha mantenido un compromiso constante con la igualdad e integración efectiva de las personas con discapacidad, promoviendo la defensa y protección de los derechos de este sector de la población, especialmente vulnerable y enfrentado a serias dificultades para ejercer en plenitud los principios constitucionales de igualdad de oportunidades e integración social.

Más allá de la casuística de las quejas que, en relación con el tema que abordamos, recibimos de forma continua, trabajos como “20 años de intervenciones del Defensor del Pueblo Andaluz en defensa de los derechos de las personas con discapacidad en Andalucía” (2003); “Discapacitados y acceso al empleo de las Administraciones Públicas” (2004); “Acceso al empleo público para las personas con discapacidad. Medidas positivas para promoverlo” (2016); o la jornada “La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas.



Del derecho a los hechos” (2018); son algunas de las actuaciones realizadas por esta Defensoría, a lo largo de los años, en pro de la defensa de los derechos de estas personas en cuanto al acceso laboral en el ámbito público.

El marco legal que ha impulsado la inclusión de las personas con discapacidad en el empleo público se fundamenta en diversas leyes y políticas públicas, tanto a nivel nacional como europeo.

A nivel europeo, es la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un **marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación**, el primer instrumento en establecer las bases para favorecer el empleo de las personas con discapacidad. A nivel nacional, es la Constitución Española la que establece la igualdad como un valor superior del ordenamiento jurídico y prohíbe cualquier forma de discriminación, promoviendo la igualdad real y efectiva de todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.

En este sentido, la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, cuyo texto refundido se encuentra aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, representa un hito importante al determinar que, con respecto al acceso al empleo público, **se reservará en las ofertas de empleo un cupo de plazas** para ser cubierto por personas con discapacidad.

Al respecto de este cupo, el marco jurídico actual parte del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre (en adelante, EBEP), que establece mandatos específicos en su **artículo 59** para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas con discapacidad en el acceso al empleo público. Así, en sus ofertas de empleo, la Administración pública deberá reservar un cupo no inferior al 7% de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, de las que, al menos, el 2% lo sea para personas que acrediten discapacidad intelectual, de modo que progresivamente se alcance el 2% de los efectivos totales en cada Administración Pública.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, es la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, la que, avanzando en lo previsto en el EBEP, determina en su artículo 28 la reserva de plazas en las ofertas de empleo público y en las bolsas de trabajo temporal, disponiendo **un cupo no inferior al 10% de las vacantes** para ser cubiertas entre personas con discapacidad, reservando dentro del mismo un porcentaje específico del **2% para personas con discapacidad intelectual** y un **1% para personas con enfermedad mental** que acrediten un grado de discapacidad igual o superior al 33% y añadiendo que, en caso de no cubrirse las plazas vacantes reservadas para el turno de discapacidad, se acumularán a posteriores ofertas hasta un límite del 10%.

Por otra parte, la reciente Ley 5/2023, de 7 de junio, de la Función Pública de Andalucía, fija, entre los principios de actuación que fundamentan la función pública andaluza y local, el de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal en el empleo público de las personas con discapacidad; e **incorpora un nuevo aspecto** al establecer que el cupo de reserva de vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad *“se realizará sobre el cómputo total de las vacantes incluidas en la oferta de empleo público o instrumento similar que determine la normativa vigente, y podrán concentrarse las plazas reservadas para personas con discapacidad en aquellas convocatorias de cuerpos, especialidades u opciones de personal funcionario y categorías de personal laboral cuyo desempeño se adapte mejor a las peculiaridades de las personas con discapacidad.”* (artículo 109.1).

Siendo este el marco de referencia jurídica actual, subrayamos que el Defensor del Pueblo Andaluz, en sus cuarenta años de historia, lamentablemente, ha recibido quejas en las que **la ciudadanía plantea reparos** a la actuación administrativa vinculada al **cumplimiento del cupo de reserva legal de plazas de empleo público para personas discapacitadas**.

Ya en el informe especial de esta Institución antes mencionado, titulado “Discapacitados y Acceso al Empleo Público” se recogía lo siguiente: *“(…) A pesar de la reserva explícita del 2% que marca la Ley de Integración Social de los Minusválidos de 1982, y después de más de veinte años de vida de esta norma y de otras tantas complementarias, el porcentaje realmente cubierto de plazas no ha llegado anualmente ni siquiera al 0,1%, según datos del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Discapacidad, (...).”*

Al respecto procede indicar que habitualmente, las administraciones públicas vienen aceptando nuestras resoluciones, en las que recordamos los deberes legales para el cumplimiento normativo y recomendamos la adopción de medidas encaminadas a que se alcanzaran numéricamente, al menos, los mínimos legalmente exigibles.

Sin embargo, más allá de lo comentado, venimos observando que se está produciendo una **nueva problemática** relativa a que, si bien la administración convocante cumple con el aspecto numérico de la reserva, y por tanto, se respetan



los mínimos legales en torno a los cupos de reserva para personas con discapacidad en el conjunto de las respectivas convocatorias, en la realidad no se cumple con la finalidad última de todo el bloque normativo que trata de garantizar a las personas con discapacidad el acceso al empleo público en condiciones de igualdad.

Nos estamos refiriendo a aquellas convocatorias conjuntas referidas a un número suficiente de plazas de diversas categorías, en las que la administración convocante está **concentrando el mayor número de plazas reservadas a estas personas en categorías inferiores**, de forma que, en la práctica, los restantes puestos quedan o excluidos o muy limitados para la posibilidad de acceso a las personas con discapacidad. Si bien se cumple con el número a que obliga el cupo, no se garantiza a estas personas el derecho al acceso. Ante esta situación, desde esta Institución consideramos necesario que a futuro se respete dicho cupo aplicándolo no en su conjunto sino en todas y cada una de aquellas categorías en que haya número suficiente de puestos a cubrir tal que permita su aplicación, evitando, con ello, la discriminación que supone la mayor concentración de reservas en puestos de categoría inferior.

Esperamos que en el marco de la nueva Ley de la Función Pública de Andalucía, la previsión relativa a la posibilidad de que se concentren las plazas reservadas para personas con discapacidad en aquellas convocatorias de plazas cuyo desempeño se adapte mejor a las peculiaridades de las personas con discapacidad -anteriormente referida-, no resulte una justificación que debilite la finalidad perseguida: garantizar el acceso a la función pública a las personas con discapacidad.

Si bien el gran esfuerzo realizado hasta ahora ha puesto su acento en garantizar el acceso al empleo público de las personas con discapacidades mediante el establecimiento de los cupos de reserva de plazas, ahora queremos referirnos -ya que así lo venimos observando en las quejas que nos llegan- a las **dificultades que surgen en el desempeño del puesto tras la toma de posesión** y a la importancia de la adaptación real de los entornos de trabajo a las necesidades específicas de las personas con discapacidad, para posibilitar tanto la incorporación de la persona al empleo como su desarrollo profesional y promoción interna, pues es la forma de conseguir la plena inclusión y la efectividad de los referidos cupos de reservas.

En este sentido, esta Defensoría ha venido atendiendo a numerosas personas aspirantes que, tras haber superado el proceso selectivo, nos manifestaban su desesperación ante las numerosas dificultades encontradas para la toma de posesión y posterior desempeño del puesto, hasta el punto de llegar a plantearse la no incorporación.

Por ello, desde esta Institución consideramos que los retos futuros se encuentran en la adaptación necesaria del puesto y en el seguimiento del desempeño. Es necesario abordar el empleo público de las personas con discapacidad desde una perspectiva global, en la que la Administración no se centre únicamente en el acceso, sino que se preocupe por conseguir el éxito de la incorporación de todas estas personas proponiendo medidas que garanticen el desempeño, la permanencia y el progreso con carácter general. En este sentido, significar nuestra actuación de oficio, queja 22/7409, en la que hacemos un análisis extenso de este tema.

Como conclusión de todo lo expuesto, remarcar que la incorporación efectiva de personas con discapacidad en el empleo público es más que un mandato legal; es un indicativo clave de una sociedad avanzada, equitativa y diversa.

Previsiones normativas para usos compartidos de instalaciones deportivas entre menores y personas mayores de edad

En las instalaciones deportivas, la división de los vestuarios por sexos responde a una necesidad de moralidad pública, conforme con los usos y normas de comportamiento normalmente aceptadas en la sociedad actual. De igual modo es comúnmente aceptado que cuando se trata de niños o niñas de corta edad puedan acceder a dichas instalaciones acompañados de sus padres, madres, o personas adultas responsables de su cuidado. A partir de cierta edad, cuando las personas menores van ganando en autonomía personal, también es socialmente aceptado que concurren en solitario a dichas instalaciones accesorias, en función del respectivo sexo.



En el actual contexto social **cada vez más nos encontramos con personas menores de edad que participan en actividades deportivas o de ocio**, que en ocasiones acuden solas y otras veces lo hacen acompañadas de las personas adultas responsables de su cuidado, realizando la actividad en grupo bajo la supervisión de monitores o cuidadores.

Dicha actividad lleva aparejada la necesidad de uso de aseos y vestuarios, y es en este contexto donde suelen producirse no pocas controversias y situaciones en ocasiones nada deseables. Y resulta paradójico que **el posible conflicto moral entre personas de distinto sexo, referido a la utilización de vestuarios, haya quedado resuelto por la normativa con una diferenciación clara de las zonas respectivas y, sin embargo, no se pueda decir lo mismo de la controversia referida a personas adultas y menores de edad.**

Nuestra obligada perspectiva de defensa de los derechos de la infancia y adolescencia nos conduce a resaltar el reconocimiento de la dignidad de la persona y del libre desarrollo de su personalidad como fundamento del orden político según establece nuestra Carta Magna en su artículo 10. También hemos de resaltar el mandato a los poderes públicos de protección integral de las personas menores (artículo 39 de la Constitución), y en lo que atañe a la intimidad personal debemos incidir en su reconocimiento como derecho fundamental por el artículo 18 de la Constitución, especificando la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica de Menor, en su artículo 4.1, que las personas menores tienen reconocido dicho derecho. En la misma línea se pronuncia la Ley 24/2021, de la Infancia y la Adolescencia en Andalucía.

Mandato constitucional de protección de la intimidad del menor unido a la prevalencia de su interés superior sobre otros intereses

En nuestro criterio, el mandato constitucional de protección de la intimidad del menor unido a la prevalencia de su interés superior sobre otros intereses concurrentes, ha de servir para que se tenga **una especial cautela y se otorgue una especial protección cuando el usuario de las instalaciones deportivas o de ocio es menor de edad**, lo cual incluso podría llegar a requerir de una zona diferenciada, y cuando ello no fuera viable, de un tramo horario o condiciones de uso en que no hubieran de compartir dichos espacios tan íntimos con personas adultas.

Se trata de una cuestión que no ha sido abordada hasta el momento en disposiciones reglamentarias específicas, pero que puede ser fuente frecuente de conflictos, al ser cada vez más usual que personas menores participen en la vida social y, por tanto, en actividades de centros deportivos o de ocio, compartiendo las instalaciones auxiliares con las personas adultas que concurren a los mismos.

Normalmente, las posibles divergencias se resuelven gracias al respeto mutuo y el cumplimiento de reglas no escritas de urbanidad y comportamiento en comunidad. También contando con que las personas responsables de las instalaciones organizan su funcionamiento procurando evitar problemas de convivencia y garantizar un uso agradable y pacífico a sus usuarios.

Pero ocurren supuestos en que no se encuentra una solución clara, y el conflicto entre adultos y menores de edad puede persistir a pesar de haberse planteado de forma abierta la necesidad de una solución satisfactoria para todos.

Por ello, al demandarse una respuesta que supere la inviabilidad de solución autónoma del problema, es cuando se aprecia **la necesidad de un referente normativo que imponga a los gestores responsables de unas instalaciones de deporte o de ocio la necesidad de que de antemano resulte solventada esta controversia.**

Es innegable que la cuestión admite una pluralidad de posiciones y criterios para definir con detalle estas condiciones de uso. El análisis de otros precedentes ha venido a confirmar la ausencia de una solución diáfana; si bien ello no nos disuade de intentar impulsar al menos las pautas más compartidas y pacíficas para abordar la cuestión desde un punto de vista regulatorio.

Una pauta posible consistiría en una regulación mínima que dejase claro el derecho de las personas menores al uso de tales instalaciones accesorias, sin limitaciones por razón de su edad. A continuación habría que diferenciar los menores hasta cierta edad, en cuyo caso podrían concurrir acompañados de las personas adultas responsables de su cuidado, quienes serían los garantes de su intimidad y del uso conveniente de las instalaciones; de los menores a partir de la edad



en que se les pudiera presumir una autonomía suficiente, en cuyo caso habría de quedar garantizado que pudieran concurrir solos al vestuario o aseos diferenciados en función de sexo, con normalidad y sin riesgo de incidentes con adultos.

Para dicha finalidad creemos conveniente que, siempre que fuera posible, se habilitara un vestuario infantil diferenciado. Y cuando por razones presupuestarias, arquitectónicas u otros motivos fundados no fuera posible, que se estableciera una regulación interna del uso de las instalaciones con tramos horarios u otros criterios organizativos para evitar la concurrencia simultánea de adultos y menores, o al menos que dicha concurrencia se produjera en condiciones que quedase garantizada la intimidad y pudor que demanda toda persona, máxime tratándose de niños y niñas.

Y, desde luego, existe otra acción que se nos antoja imprescindible para la labor propuesta: **promover un ejercicio de participación y audiencia ciudadana a la hora de definir estos usos** en espacios llamados a conformar una convivencia entre mayores y menores de edad.