

Ante los perjuicios que estimábamos en la Defensoría que se les podía causar a estas familias, en el contexto de la queja 23/5576, se solicitó información a ambas administraciones sobre su conocimiento de la situación detectada y las posibles actuaciones para solucionar esta problemática.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Jerez, en fase de análisis, no se aporta con suficiente claridad las actuaciones que como entidad colaboradora hubiesen sido necesarias para solucionar algunos de los problemas detectados con el tiempo suficiente para evitar llegar al final de la subvención sin que todos los edificios pudieran justificar la totalidad de las obras.

Se detectó la ausencia de personal del ayuntamiento en el barrio y solo al final del periodo se abrió una oficina que según los vecinos/as carecía de competencias técnicas para asesorarles.

Por su parte la Delegación Territorial manifestó la disponibilidad de todo el equipo técnico para revertir la incidencia de la falta de ejecución de las subvenciones concedidas a cada una de las comunidades del barrio, estando en permanente contacto con las personas afectadas, si bien tampoco adoptaron medidas en coordinación con el Ayuntamiento para la misma finalidad.

Tras visitar el barrio con vecinos y vecinas se pudo constatar que estas obras no concluirían en el tiempo estipulado, teniendo además repercusión el estado inconcluso a nivel de fachada o instalaciones que la llegada del invierno y las lluvias que pudieran acaecer, incidieran en el interior de las viviendas.

Desde la Delegación Territorial nos transmitieron que estaban buscando soluciones a través de un presupuesto adicional que permitiera finalizar las obras proyectadas.

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 la 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 recibándose 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 las 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 por 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,

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

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 Centro 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.

2.1.4.2.2.3. Otros factores de vulnerabilidad

Existen otros factores que inciden en situaciones de vulnerabilidad. Uno de ellos es la **pobreza energética** que cuando concurren con otros como la precariedad económica y residencial, conlleva pasar de estar en riesgo de exclusión a una exclusión severa.

Se considera pobreza energética aquella situación en la que una unidad familiar no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada y/o hacer frente a las facturas eléctricas.

Así el clima determina la demanda de energía de un hogar y en consecuencia el gasto al que se ha de hacer frente. La renta familiar es otro factor y quizá el más importante que influye directamente sobre la capacidad económica sobre el consumo y las condiciones de la vivienda en la que se reside. Todo ello condicionado con las características de los residentes que está íntimamente relacionado con la educación energética que se ha adquirido.

No se ha unificado un concepto unánime del consumidor vulnerable, asumiendo cada comunidad el suyo propio, lo que dificulta la adopción de medidas a escala superior.

La Estrategia Nacional Contra la Pobreza Energética lo define como “el consumidor de energía eléctrica o de usos térmicos que se encuentra en situación de pobreza energética, pudiendo ser beneficiario de las medidas de apoyo establecidas por las administraciones”

Actualmente, dichas medidas están referidas básicamente al **bono social eléctrico** o bono social térmico y afectan a grupos de consumidores que poseen una renta por debajo de unos límites, el título de familia numerosa o cuyos ingresos provienen de personas pensionistas. Situaciones que no siempre están incluidos en grupos vulnerables.

Numerosos estudios están trabajando sobre indicadores que permitan categorizar estas situaciones para facilitar la implementación de medidas. Entre las soluciones planteadas se encuentra la rehabilitación energética implantando sistemas de renovables.

En la Defensoría, año tras año, se reciben distintas quejas donde nos ponen de manifiesto estas realidades. Personas que por distintas causas viven sin poder bajar las altas temperaturas de sus viviendas durante los 4 meses de verano, pero también sin poder subirla en invierno.

Personas que residen en viviendas unifamiliares o edificios poco eficientes energéticamente, cuando no residiendo en alquileres de bajo coste. También recibimos quejas de adjudicatarios del parque público de viviendas, bien sean de titularidad municipal o de la Junta de Andalucía, sobre todo de quienes residen en barrios de viviendas públicas, de los años 70-90, o en barrios obreros de viviendas