

Y en el ámbito de la ERASCIS se han creado Mesas sectoriales en diferentes ámbitos, entre los que destaca los relacionados con Salud, Drogas, Intervención Familiar y Dependencia, *“incorporando estrategias metodológicas basadas en el desarrollo comunitario, la atención basada en la persona y en el trabajo en red”*

Por lo que respecta a las **actuaciones que fomenten la prevención de la violencia de género en la población gitana**, no se especifican actuaciones concretas, especificando que se proyectan acciones a lo largo del curso dirigidas a hombres y mujeres, adaptadas a la edad de los chicos y chicas a las que van dirigidas.

Por la importancia que tiene las **políticas de inclusión relacionados con el acceso a los bienes y servicios sociales**, se informa de los planes de formación ocupacional y profesional, que consiga el desarrollo personal y profesional de la población gitana y sus posibilidades de participación en el ámbito social, cultural y económico.

Siendo la **igualdad de trato y la no discriminación** objeto de atención de las distintas políticas públicas, el Ayuntamiento de Andújar nos ha trasladado las acciones realizadas poniendo en valor la cultura gitana y la sensibilización a la misma, facilitando la igualdad de trato y la no discriminación por pertenecer a la cultura gitana, desde los estadios de edad más temprana.

Y por último en relación a la **coordinación y colaboración entre administraciones y/o entidades del tercer sector**, se pone en valor el contacto continuo de los Servicios Sociales con las Entidades del Tercer Sector de la comunidad gitana, existiendo en el municipio la Asociación Gitana Lachiri Equidad Justicia y Derecho.

En esta colaboración tiene un importante papel la Mesa de Trabajo de la Comunidad Gitana, donde se encuentran representados los referentes de la comunidad gitana en Andújar, *“un movimiento asociativo “para abordar la toma de decisiones referentes a acciones positivas de su comunidad”*

Acciones, que aún desconociendo el impacto producido en sus destinatarios, se toman como referencia para continuar profundizando en los elementos que les separa de la plena inclusión, que requieren actuaciones alineadas con los Objetivos y Metas de la Agenda 2030 y en especial con aquellos que persiguen mejorar la situación de especial desigualdad y vulnerabilidad que padecen las personas que pertenecen a una minoría racial, siendo necesario adoptar y garantizar medidas en favor de las mismas.

2.1.4.2.4. Recursos públicos vertebradores de las políticas de inclusión

2.1.4.2.4.1. El empadronamiento: una obligación que otorga derechos

A lo largo de este informe hemos venido dando cuenta de las dificultades a las que se enfrentan cada día quienes disponen de pocos medios para satisfacer las necesidades básicas, necesitando la atención de los distintos servicios públicos.

Derechos de la ciudadanía que en ocasiones se ven dificultados por no encontrarse empadronado en un municipio, teniendo la obligación de hacerlo cuando se resida habitualmente, tal y como se recoge en los artículos 15 y siguientes de la [Ley 7/1985 de Bases de Régimen Local](#).

Por su parte, en el artículo 17.2 también se prevé en esta misma normativa que *“los Ayuntamientos realizaran las actuaciones y operaciones necesarias para mantener actualizados sus Padrones de modo que los **datos contenidos en estos concuerden con la realidad**”*.

Siendo consciente de las discrepancias que surgen respecto a los criterios para facilitar esta obligación de la ciudadanía, se publica la [Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local](#), que contiene una serie de instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal, aclarando cuestiones referidas a la prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual del

mismo o de la comprobación de los datos consignados en la hoja padronal. Cuestiones que fueron expuestas en el [informe 2022](#) en el que se hizo un análisis de la normativa en cuestión,

Durante este año hemos seguido recibiendo quejas de personas que necesitan estar empadronadas para acceder a servicios públicos. Tal es el caso de la promotora de la queja 23/3329 que tras un cambio de domicilio, no accediendo a ello argumentando que reside en una casa móvil.

Nos traslada que ha solicitado una prestación social, reclamándole el empadronamiento para poder tramitársela. Tampoco puede registrarse en las oficinas del INEM, ni realizar cursos para formarse. Se pregunta dónde están sus derechos dado que no cobra nada, vive sola y no encuentra apoyos para resolver esta situación que califica de insostenible.

En otras ocasiones personas que residen en viviendas ocupadas se les niega el empadronamiento al no aportar los títulos que la acrediten para ello. Es el caso de la promotora de la queja 23/8658, que no le ayudan en los trámites para el empadronamiento para su unidad familiar, ya que está en una situación de vulnerabilidad y depende de ayuda de Cáritas y de las horas que puede hacer limpiando casas.

En otro orden de cosas, en la queja 23/5966, la promotora de la queja nos trasladaba que por razones de salud de su marido, que estaba en estado vegetativo, se había trasladado desde Marruecos a su ciudad de residencia anterior y que no podía pedir la ayuda a domicilio por no estar empadronada, teniendo dificultades para encontrar una vivienda que le quieran alquilar por no disponer de recursos económicos.

Y por último referirnos a la problemática antes mencionada respecto a las dificultades de empadronamiento de muchas familias residentes del barrio de Arrayanes en Linares, que les ponen dificultades para empadronarse por no tener contrato de arrendamiento de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

A lo largo de los años venimos emitiendo resoluciones al respecto en el que se insiste en el contenido del apartado 2.3 de la Resolución de 17 de febrero de 2020 del INE se refiere al Padrón como el "registro administrativo que pretende reflejar el domicilio donde residen las personas que viven en España", siendo su objetivo "dejar constancia de un hecho, por lo que, en principio, **no debe resultar distorsionado ni por los derechos que puedan o no corresponder al vecino para residir en ese domicilio, ni por los derechos que podrían derivarse de la expedición de una certificación acreditativa de aquel hecho**".

Es éste el caso de Linares en el que, en la reunión de intermediación mantenida con los distintos organismos para analizar la problemática de estas familias, se incidió en la necesidad de que el Ayuntamiento se ajustara en la tramitación de estos expedientes a lo previsto en la citada Resolución de 17 de febrero de 2020, considerando como válidos recibos de suministros, informes de los Servicios Sociales Comunitarios de su municipio o los certificados de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, que podrán ser comprobados por la Policía local, y en caso afirmativo inscribirlos en el Padrón. Colaboraciones que por parte de quienes acudieron a la sesión de trabajo se comprometieron en articular para hacerlas efectivas.

Como vemos un año tras otro se siguen recibiendo quejas en las que los ayuntamientos plantean cuestiones referidas a **cómo documentar el domicilio habitual, sin acudir a la norma y a las instrucciones dictadas para encontrar las soluciones a esta problemática**.

Conscientes de esta realidad y de las distintas quejas que veníamos recibiendo ya en 2022 se emitieron resoluciones e instaron actuaciones de oficio para conocer los criterios de los Ayuntamientos para el empadronamiento, prestando especial atención a las situaciones que ofrecen más discrepancia.

Traemos a colación la resolución emitida en la [queja 22/0697](#) por haberse denegado el alta en el padrón municipal de habitantes por no aportar título de propiedad o de contrato de arrendamiento de la vivienda, para acreditar que en realidad habita en el municipio requerimos al Ayuntamiento de Gor (Granada), instándolo para que tramite el alta del interesado en el Padrón, teniendo en cuenta el apartado 2,3 de la mencionada Resolución.

En relación a las actuaciones de oficio antes mencionada interesa también poner de relieve que muchos de los ayuntamientos requeridos cumplen con lo previsto en la normativa de referencia, aportando soluciones a las distintas casuísticas trasladadas por sus habitantes.

Así en la [actuación de oficio 22/4947](#), referida a los municipios de Málaga, Ayuntamientos como el de la capital, nos traslada que gestionan conforme lo previsto en la normativa de referencia, ciñéndose a las prescripciones recogidas en la misma. Y que *“en este sentido y con independencia de las solicitudes gestionadas por el procedimiento habitual, basado en la aportación de documentos suficientes que sirven para acreditar la residencia en las viviendas objeto de los empadronamientos, hay que indicar que también se llevan a cabo determinadas actuaciones de comprobación de la residencia mediante actuaciones de la Policía Local. En estos casos se llevan a cabo personaciones en determinados domicilios para los que se reciben solicitudes acogidas al denominado procedimiento de “empadronamiento por exclusión social”, el cual se coordina con el Área de Derechos Sociales del propio Ayuntamiento y que viene a facilitar este trámite en aquellos casos en los que no se puede acreditar documentalmente por los interesados una relación con la vivienda en la que insta el mismo. De este modo se viene a dar solución a solicitantes, y a sus familias, normalmente en situación de especial vulnerabilidad”*

El municipio de Alhaurin de la Torre nos informaba [de la situación de las personas en situación de okupa](#), que proceden a su empadronamiento, conforme lo previsto en el 3.3 de la normativa de referencia se prevé que *“.. se debe aceptar como domicilio cualquier dirección donde correctamente vivan los vecinos...”*.

Traslada que que en su municipio también hay personas empadronadas en la Parroquia o en las dependencias del edificio de Bienestar Social. Personas sin domicilio existente, en situación de vulnerabilidad y con pocos recursos.

Y concluye exponiendo que siempre se suele solicitar informe de la Policía Local, para que se acredite si realmente residen en ese municipio y que cuando el informe es positivo se procede al empadronamiento de los usuarios.

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

2.1.4.2.4.2. Servicios sociales comunitarios

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

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

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

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

Unos estándares que no siempre se cumplen, siendo frecuente las carencias que nos trasladan los profesionales en las reuniones mantenidas en el contexto de las visitas de la Oficina de Información

de esta Defensoría a las diferentes comarcas andaluzas. Distintas situaciones que son comunes a casi todos los centros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Una iniciativa de máxima importancia, que junto a otras como el [Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales](#) o el [Plan Estratégico de los Servicios Sociales de Andalucía 2022-2026](#), pretenden dar respuestas a la situación de extrema vulnerabilidad que presentan muchas familias andaluzas, al mismo tiempo que facilite el trabajo de los equipos de intervención y que quizá por el poco tiempo transcurrido desde su aprobación, a juicio de esta Defensoría, no se ha exteriorizado la mejora programada.

2.1.4.2.4.3. Políticas Palanca para la Cohesión Social

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los **Servicios Sociales Comunitarios** son un recurso clave para las personas vulnerables. Para garantizar esta red de atención primaria que gestionan las corporaciones locales *“se ha producido un importante aumento de los recursos destinados, (...) con un 25 % más de inversión. Los proyectos a cofinanciar tienen como finalidad la dotación y mantenimiento de cualquiera de los equipamien-*

tos destinados al desarrollo de las prestaciones básicas, como son los centros de servicios sociales y equipamientos complementarios (servicios de información, comedores sociales, y centros sociales de estancia, entre otros), albergues y centros de acogida (de mujer, de menores y polivalentes)”

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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