



Este tema en otras materias

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

...

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el ODS nº 10 apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

...

2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.3. Atención especializada

...

Particularmente alarmante es la falta de especialistas en neurología en la provincia de Huelva y en la de Jaén, produciendo importantes diferencias en la atención sanitaria en esta especialidad respecto a áreas de población con grandes hospitales de referencia que presentan menos problemas de personal. Como ejemplo, en el Hospital Juan Ramón Jiménez la primera valoración se estaba produciendo alrededor de un año después de la petición, con el consiguiente retraso en los diagnósticos y en los tratamientos necesarios, impidiendo un diagnóstico precoz de la patología neurológica y con el agravamiento de síntomas y patologías, **afectando especialmente a las personas mayores**, al ser quienes en mayor medida sufren patologías neurológicas como la Enfermedad de Parkinson, la Enfermedad de Alzheimer y otras demencias.

Por esta razón procedimos a la **apertura de una queja de oficio, con el objeto de analizar, junto con la administración sanitaria, las causas de la insuficiencia de neurólogos/as en la provincia de Huelva** y sus posibles soluciones.

La Dirección Gerencia del SAS nos informó de las medidas que se estaban adoptando para lograr la cobertura y la estabilización de la plantilla del Servicio de Neurología del Hospital Juan Ramón Jiménez, mecanismo clave para lograr la reducción de la ingente demora existente en las consultas externas, así como para apoyar este servicio desde el Hospital Universitario Virgen del Rocío, si bien el impacto de dichas medidas en las listas de espera era aún muy limitado y de hecho el 87,5% de los pacientes derivados de atención primaria seguían teniendo una espera media de diez meses para asistir a la primera consulta. En este sentido, se reconocía que **el Servicio de Neurología en la provincia de Huelva aún se encuentra en situación deficitaria**, sobre todo respecto al personal temporal.

A la espera que de las medidas adoptadas fructifiquen en la definitiva cobertura y estabilización de la plantilla y en la consiguiente disminución de las listas de espera y correcto funcionamiento del servicio, procedimos al cierre de la queja



de oficio, sin perjuicio de reabrir actuaciones si transcurrido un tiempo prudencial no se observaran avances significativos en los tiempos de respuesta asistencial ([queja 23/7274](#)).

La falta de especialistas en neurología en el **Hospital Universitario de Jaén**, fue planteada ante la gerencia del Centro que nos aportaba datos fechados a diciembre de 2023, con 12 648 pacientes de primera consulta, de los que 10 214 procedían de derivación desde atención primaria y 2434 desde atención especializada y una demora media de 432 días. Indicaba asimismo que la disminución de la demanda no satisfecha entre 2021 y 2023 había sido del 56,39%, en relación con la ampliación del número de FEAs, que en enero de 2024 era de 12 (en 2021 eran 8), si bien descontando las reducciones de jornadas de varios de ellos, se traducía en un número efectivo de facultativos de 10,4, con una ratio de 1,6 facultativos por 100 000 habitantes. Finalmente se estaba potenciando la teleconsulta de Neurología.

...

2.2.3. Empleo público

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

...

Otro asunto fue el relacionado con la **denegación del premio de jubilación a una funcionaria**. Considera esta Defensoría que la problemática que avanzamos y que se ha sustanciado en el expediente de queja 24/2747, merece ser objeto de mención en este informe, por su singularidad y trascendencia.

En esta queja, la interesada expone que ha prestado servicios como funcionaria de justicia en Granada durante más de 36 años. Explica que habiendo sufrido una tentativa de homicidio en ejercicio de sus funciones, en virtud de sentencia firme ha sido declarada en situación de incapacidad permanente. Tras dicha declaración de invalidez, la interesada solicitó el premio de jubilación, el cual le fue denegado al faltarle 10 meses para cumplir 60 años. Edad ésta en la que habría tenido acceso a la jubilación, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Marco de fecha 29 de julio de 2005, firmado entre la Junta de Andalucía y las organizaciones sindicales U.G.T. y CC.OO, sobre condiciones de trabajo del personal funcionario al servicio de la administración de justicia.

Considera la interesada que la interpretación que se ha hecho, en su caso, además de injusta, no es adecuada al contexto de su situación.

Tras la admisión a trámite de la queja y promover la oportuna investigación ante los organismos competentes, recibimos un informe de la Viceconsejería de Justicia, Administración Local y Función Pública que argumentaba la decisión adoptada en base a la normativa aplicable y sin entrar a valorar la trascendencia de este caso singular y excepcional, pues debemos subrayar que esta empleada pública se ve imposibilitada de continuar trabajando como consecuencia de las secuelas que le quedan tras sufrir la tentativa de homicidio en el ejercicio de sus funciones laborales. Es por ello que, esta Defensoría está valorando solicitar nuevo informe a la administración con la pretensión de poder proponer alguna alternativa que, con carácter general, permita recompensar a las personas empleadas públicas por el trabajo desarrollado una vez finaliza la vida profesional activa.

...



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1. Introducción

...

Por lo que hace a las medidas adoptadas para atender situaciones de **exclusión financiera** y, en concreto, la que afecta a municipios rurales a causa del cierre de sucursales bancarias, en [BOJA](#) núm. 10, de 15 de enero de 2024, se publicaba la Orden de 8 de enero de 2024, de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia no competitiva, destinadas a entidades locales andaluzas en riesgo de exclusión financiera, para sufragar los gastos de instalación y de funcionamiento de cajeros automáticos.

Esta regulación respondía al compromiso asumido por la citada Consejería con el denominado [plan 'Cajeros Automáticos para los Pueblos'](#), que pretendía promover y financiar, junto a las Diputaciones Provinciales, la instalación de cajeros automáticos en municipios de Andalucía que carecen de ellos.

La convocatoria correspondiente a estas subvenciones quedaba relegada a que se dictase resolución por la Dirección General de la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE). Sin embargo, habiendo transcurrido un año y sin que se conozcan los motivos, esta convocatoria por parte de la TRADE aún no se ha publicado.

Desconocemos si esta paralización se debe a la tramitación parlamentaria de la [Proposición de Ley](#) de garantía del servicio de cajero automático en los municipios en riesgo de exclusión financiera y de garantía del acceso a los servicios bancarios, que se encuentra en la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital, que pretende establecer un derecho a acceder a los servicios bancarios mediante un servicio de cajero automático de proximidad.

La proposición normativa incluye un programa para listar los municipios en riesgo de exclusión financiera e incorporar a los Ayuntamientos para la aportación de espacios de su titularidad donde puedan ubicarse los cajeros, añadiendo los mecanismos necesarios para su instalación por parte de las entidades financieras.

Sobre la situación de falta de cajeros automáticos en zonas rurales, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se pronunciaba mediante INF/CNMC/028/24, apostando por medidas como la retirada de efectivo en los comercios mediante un desarrollo normativo de los servicios de cash back y cash-in-shop para implantarlos como sistemas alternativos o complementarios a los cajeros automáticos.

En relación con las iniciativas públicas desarrolladas, apuntaba a la posibilidad de **calificar jurídicamente ciertos servicios financieros como servicios económicos de interés general**, de cara a establecer obligaciones de servicio público y, adicionalmente, optar por otras vías como procedimientos de contratación o subvenciones públicas. Respecto a estas últimas recordaba que deben evitarse limitaciones injustificadas a que participen operadores como proveedores de servicios o beneficiarios de las ayudas.

En todo caso, los datos sobre exclusión financiera por falta de cajeros automáticos u otras posibilidades de acceso al efectivo parecen alentadores. Según publicaba en julio de 2024 el Observatorio de Inclusión Financiera¹, la reducción en el número de oficinas y cajeros automáticos durante 2023 **no se habría traducido en un aumento de la exclusión financiera**, dada la existencia de otros puntos de acceso a los servicios bancarios, como son los agentes financieros, las oficinas móviles (ofibuses), la red de oficinas de Correos, el cashback y también la red de cajeros de terceros operadores no bancarios; además de seguir aumentando la utilización de la banca por internet. Valoraban así que el porcentaje de población excluida cae del 3,3% (que es el que reside en municipios en donde no hay oficinas bancarias) al 0,93% (que es el porcentaje que no tiene en su municipio de residencia ninguno de dichos recursos).

¹ Informe Anual de Inclusión Financiera (referido al año 2023), de seguimiento de las medidas acordadas en la Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales y actualización de la información sobre el acceso a servicios bancarios en los municipios españoles.



2.2.6.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

...

Cuando se emplea el sistema de facturación por habitante es cierto que, en ocasiones, la multiplicidad de casuística impide atender todas aquellas situaciones en que no es posible el empadronamiento -como medio de acreditación del número de personas que reside en la vivienda-, sin que puedan quedar todas atendidas, pues podría redundar en mayores costes de gestión realizar una tarea indagatoria individualizada por parte de la entidad suministradora.

No obstante, en algunos casos cuya resolución nos parecía fácil y oportuna, hemos intervenido para que la entidad suministradora los acogiese.

Así ocurría en la tramitación de la queja [24/4922](#), referida a la situación de una mujer, de 93 años, con grado II de dependencia y 63% de discapacidad, que tenía concedida la tarifa social de agua, pero no se aplicaba a la totalidad del consumo al no tener en cuenta que convivía con ella una persona cuidadora.

Entendiendo que no resultaba legalmente exigible el empadronamiento de familiares ni del personal empleado, y **teniendo en cuenta la especial situación de cuidados que requería la persona dependiente**, ofrecimos a la entidad suministradora una posible interpretación del precepto de su Ordenanza que contemplaba las bonificaciones en favor de colectivos vulnerables. Así, planteamos la posibilidad de computar doblemente la persona con discapacidad y dependencia, no solo a efectos económicos, sino también a efectos del consumo de agua bonificado.

Recibimos por respuesta que analizarían la modificación necesaria para incorporar, a partir de un determinado grado de dependencia reconocido por la autoridad competente, un cómputo adicional sobre los habitantes empadronados.

...

2.2.6.2.1.3. Servicios financieros

Como ya hemos tenido ocasión de manifestar reiteradamente, el reconocimiento de los servicios financieros como servicio de interés general implica la necesidad de adoptar medidas para que el acceso a los mismos esté garantizado a todas las personas, sin limitaciones o discriminaciones por razón de sus circunstancias personales o su condición económica.

En relación con la atención específica a las **personas mayores y con discapacidad**, como **colectivos especialmente vulnerables ante la digitalización progresiva de los servicios financieros**, hemos de señalar la información obtenida de la tramitación de la queja [23/5437](#).

Presentaba la queja una asociación de consumidores ante la falta de respuesta a la solicitud de información presentada a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad sobre el desarrollo del convenio general de colaboración suscrito con siete entidades bancarias.

En el informe elaborado por la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no deseada se puso de manifiesto que los convenios estuvieron vigentes hasta el 11 de abril de 2023 y que la Consejería se encontraba evaluando sus logros y deficiencias para poder iniciar un nuevo proceso en el que poder incluir, además, el compromiso por las entidades financieras de detectar situaciones de soledad no deseada entre el colectivo de las personas mayores de Andalucía.

Respecto a este nuevo proceso, en el seno del Órgano Sectorial de los Servicios Financieros también se solicitaba información a la Secretaría General de Personas Mayores, siendo la respuesta en el último trimestre de 2024 que no había novedades. Confiamos en que, finalmente y sin perjuicio de las medidas que se establezcan a nivel regulatorio, puedan desarrollarse los acuerdos oportunos.

...



2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Personas mayores

Los asuntos gestionados a través de enfoque mediador durante 2024 relacionados con las personas mayores se refieren fundamentalmente a incidencias relativas a la gestión de recursos previstos para ellas por parte de la Administración Pública.

En este sentido, atendimos en el expediente de queja 24/1594, a un grupo de socias y socios de un **Centro de Participación Activa** de una localidad sevillana que, tras la pandemia, ven reducida la posibilidad de hacer uso del centro en horario de tarde por la insuficiencia de personal. Además, un amplio grupo de mayores, mantienen discrepancias con el presidente de la asociación y con el alcalde, a quienes presentaron diversas propuestas de actividades (lúdicas, de estimulación cognitiva, de relajación, de arte y de manualidades). Muchas de las socias tienen obligaciones familiares que les impiden acudir al centro en horario de mañana. Tras la intervención mediadora con el Ayuntamiento, éste mostró su disposición a dinamizar el Centro el mayor tiempo posible, siempre que sea a través de la propuesta de talleres que puedan impulsar asociaciones o entidades, con las que el ayuntamiento pueda acordar o conveniar, en la medida en que no dispone de recursos propios para dotar de personal al centro de mayores. Además, nos informa el alcalde que ya existen diez u once propuestas de talleres, estimando que tienen buena acogida por los asociados en atención a las inscripciones.

...

2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.1. Dependencia y Personas mayores

Queja 23/1277

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

**Queja 23/4375**

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Sevilla
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Su abuela tiene reconocido el grado III de Gran Dependencia pero todavía están pendiente de recibir la ayuda para el cuidado familiar: pedimos que se resuelva sin más dilaciones.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse la resolución del programa individual de atención de la persona dependiente reconociéndole el derecho de acceso a la prestación económica para cuidados en el ámbito familiar, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

Queja 23/8082

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Planteamos un estudio y una estimación de la población potencialmente beneficiaria de las subvenciones en Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1. Es conveniente realizar un estudio y estimación de la población potencialmente beneficiaria de estas subvenciones en Andalucía, a fin de poder planificar de forma adecuada las futuras bases reguladoras y neutralizar las barreras administrativas que provocan la pérdida de oportunidad en el acceso y frustran la expectativa.

SUGERENCIA 2. Atendiendo a las dificultades expresadas por determinados colectivos como personas mayores y personas con discapacidad, a fin de evitar la desigualdad en el acceso a las subvenciones por razones ajenas al cumplimiento de sus requisitos estrictos, provenientes de la diferente disponibilidad de apoyo externo, tiempo, medios y competencias digitales, es conveniente que se analicen otras posibles fórmulas para el conocimiento a tiempo de la publicación de actos administrativos relevantes recaídos en el procedimiento, como el requerimiento de subsanación, articulando instrumentos de alerta, como el aviso de notificación vía SMS, o la implantación de un calendario previo para que las personas solicitantes puedan acceder en determinada fecha al tablón digital o web de la Consejería.

SUGERENCIA 3. Sugerimos la adopción de las medidas necesarias para que en las próximas bases reguladoras se garantice el principio de igualdad y el derecho de acceso a estas subvenciones de aquellas personas que no disponen de las competencias digitales o de los medios técnicos necesarios para continuar con su tramitación, estudiándose la posibilidad de crear subvenciones específicas para colectivos de mayores y personas con discapacidad, en los que la edad o la falta de tiempo debido a los cuidados, no sean obstáculos para el disfrute de estas subvenciones que mejorarían su calidad de vida.

Queja 23/9003

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
- ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Demora en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía de su hija menor de edad, con un grado de discapacidad reconocido del 57 %.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento de su condición de dependencia y del recurso correspondiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

Queja 24/0094

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
 - ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
 - ▷ **Descripción de la actuación:** Pendiente de que le revisen el grado de dependencia de su madre.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1, para que sin más dilación se impulse la solicitud de revisión de grado instada por la persona solicitante, mediante su valoración y el dictado de la resolución sobre su situación de dependencia y reconocimiento del servicio o prestación correspondiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.

RECOMENDACIÓN 2, para que se adopten las medidas organizativas que estimen convenientes, con el fin de que las solicitudes para el reconocimiento de la situación de dependencia o revisión del grado de dependencia, se tramiten y resuelvan en el plazo legalmente establecido de seis meses, sin que la zona en la que reside la persona dependiente sea un condicionante para los tiempos de tramitación.

Queja 24/2194

- ▷ **Administración afectada:** Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada
 - ▷ **Estado de tramitación:** aceptada
 - ▷ **Descripción de la actuación:** Pendiente de que le aprueben el plan de ayuda de su madre, tras reconocerle el grado III de dependencia en 2023.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que sin más dilación se impulse el expediente de dependencia de la persona solicitante, mediante el dictado de la resolución sobre el reconocimiento del servicio de ayuda a domicilio en intensidad correspondiente a su actual condición de gran dependiente, permitiendo con ello el reconocimiento de un derecho universal y subjetivo traducido en el disfrute de un servicio y/o prestación que ayude y mejore la calidad de vida de la persona dependiente.