



una pieza fundamental para el establecimiento de una sociedad democrática avanzada, que es uno de los objetivos proclamados en el preámbulo de nuestra carta magna».

Asimismo añade que: «Sin el conocimiento que proporciona el acceso de los ciudadanos a la información pública, difícilmente podría realizarse la formación de la opinión crítica y la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social, un objetivo irrenunciable que los poderes públicos están obligados a fomentar (artículos 9.2 de la Constitución y 10.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía)». Por lo que afirma que el objeto de dicha Ley es el de «profundizar en la transparencia de la actuación de los poderes públicos, entendida como uno de los instrumentos que permiten que la democracia sea más real y efectiva», ya que «nuestro ordenamiento jurídico exige que se profundice en la articulación de los mecanismos que posibiliten el conocimiento por la ciudadanía de la actuación de los poderes públicos, de los motivos de dicha actuación, del resultado del mismo y de la valoración que todo ello merezca».

Y hace, finalmente, una mención especial a una obligación que esta Defensoría viene recogiendo en todos los Recordatorios de deberes legales insertos en las Resoluciones de dependencia dirigidas a la Administración, que es el de *“la relación de la transparencia con el derecho a una buena administración reconocido en el artículo 31, que comprende el derecho de todos ante las administraciones públicas, cuya actuación será proporcionada a sus fines, a participar plenamente en las decisiones que les afecten, obteniendo de ellas una información veraz, y a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable”*.

En la dilatada experiencia que atesora esta Defensoría en su contacto cercano y directo con los andaluces y andaluzas, hemos adquirido conciencia de la importancia que la información y la transparencia representan para la ciudadanía, máxime cuando su interés y preocupación por conocer implica una carencia de ámbito social, cuya eficacia depende de un procedimiento administrativo, y afecta por ello a intereses muy sensibles, por estar directamente vinculados con necesidades vitales esenciales.

Por todo ello, propugnamos que, cualquiera que sea la situación y la decisión administrativa en el conjunto del Sistema de la Dependencia, ésta se de a conocer públicamente en cada momento, así como la relativa a la realidad en la que se encuentren los expedientes individuales en tramitación, a las personas legitimadas para recibirla.

01.III.2.2 Personas con discapacidad

En este apartado intentaremos abordar y como novedad, a través de una visión transversal de los diferentes ámbitos de actuación de esta Institución, las cuestiones de más relieve que nos han sido planteadas en el ejercicio 2014 en defensa de los derechos de las personas con discapacidad.

Antes de entrar a analizar las quejas recibidas a lo largo de este año, hemos de referirnos a la publicación al final del año 2013 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y que ha tenido gran importancia a la hora de poder resolver alguna de las quejas que nos han presentado. Este Real Decreto Legislativo refunde las tres principales leyes marco dictadas en España desde 1982: la Ley 13/1982, la Ley 51/2003 y la Ley 49/2007. Del mismo modo, estas tres leyes quedan derogadas, y todas las referencias y remisiones legales a dichas leyes se entienden referidas, a partir de ahora, a este nuevo Real Decreto.

En el citado texto normativo se realiza una revisión de los principios que informan la Ley de acuerdo con lo previsto en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada



el 13 de diciembre de 2006. En este sentido, la norma recoge los principios de respeto a la dignidad, a la no discriminación, respeto a la diversidad, a la vida independiente, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal, la normalización, la participación y la inclusión, el diálogo, el respecto a la personalidad y la transversalidad de la políticas públicas. Ello supone el reconocimiento expreso de que las personas discapacitadas son titulares de derechos y que los poderes públicos están obligados a garantizar su ejercicio pleno.

Establece nuevos plazos para las Condiciones básicas de la accesibilidad ya previstos en la Ley 51/2003, especialmente de los “Bienes y Servicios a disposición del público”, cuyos plazos oscilan del 2015 al 2017.

Asimismo, la norma incluye, también por primera vez, las definiciones de todos los tipos de discriminación, directa e indirecta, ya contempladas, a las que se añaden la discriminación por asociación y acoso, con el fin de completar el marco jurídico de prohibición de la discriminación en cualquiera de sus manifestaciones.

Si bien la nueva ley no añade cambios sustanciales, sin duda simplifica y clarifica la dispersión existente hasta ahora en las leyes derogadas, y elimina las posibles contradicciones conceptuales que pudieran producirse entre textos tan dispares y alejados en el tiempo. Gracias a esta claridad terminológica hemos conseguido a través de la [queja 14/4645](#) que se equiparen a todos los efectos como personas discapacitadas a los y las pensionistas de incapacidad permanente y de jubilación por incapacidad de clases pasivas y que trataremos en el epígrafe correspondiente.

A nivel de modificaciones legislativas también han tenido relevancia las siguientes normas publicadas en el año 2014:

- 1.** Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Así se dispone que las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.
- 2.** Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. En su artículo 3 incluye entre los objetivos y principios de la Ley la salvaguarda y protección en los mercados de telecomunicaciones de la satisfacción de las necesidades de grupos sociales específicos, las personas con discapacidad, las personas mayores, las personas en situación de dependencia y usuarios con necesidades sociales especiales y la facilitación del acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de comunicaciones electrónicas y al uso de equipos terminales. También hace referencias específicas a las personas con discapacidad en 8 artículos.
- 3.** Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia y Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. Ambas normas establecen entre otras cuestiones que el colectivo de jóvenes no ocupados ni integrados en los sistemas de educación o formación y que sean mayores de 16 años y menores de 25, o menores de 30 años en el caso de personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, puedan recibir una oferta de empleo, educación continua, formación de aprendiz o periodo de prácticas tras acabar la educación formal o quedar desempleadas.
- 4.** Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual. En su artículo 155 (Función social y desarrollo de la oferta digital legal) dispone que las entidades de gestión, directamente o por medio de otras entidades, fomentarán la oferta digital legal de las obras y prestaciones protegidas cuyos derechos gestionan, dentro de lo cual se entenderán comprendidas, entre otras, las actividades para fomentar la integración de autores y artistas con discapacidad en su respectivo ámbito creativo o artístico, o ambos, así como a la promoción de la



oferta digital de sus obras, creaciones y prestaciones, y el acceso de las personas con discapacidad a las mismas en el ámbito digital.

5. Real Decreto 1003/2014, de 5 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, estableciendo nuevas deducciones para las personas con discapacidad en determinadas circunstancias.

En el ámbito autonómico estamos pendientes de que se apruebe la Ley de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía y que sirva de una manera más eficaz para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación a este colectivo de nuestra población.

01.III.2.2.1 Actuaciones sobre accesibilidad

Sobre esta cuestión hemos tramitado varias quejas para solicitar información sobre problemas de reservas de plazas de aparcamientos para personas con discapacidad. Así en la [queja 13/4778](#) solicitamos que se reinstalase una plaza de aparcamiento para personas con movilidad reducida en los accesos a la playa en Chilches.

Igualmente nos dirigimos al Ayuntamiento de Conil a través de la [queja 14/1294](#) con el fin de que existiera un mayor control para que se respetase el uso de una plaza de aparcamiento para discapacitados. En el mismo sentido, solicitamos a un Ayuntamiento que se controlase de manera eficaz el respeto de los aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida en las cercanías de los colegios ([queja 14/4365](#)) informándonos que *“se incrementará la vigilancia con el firme propósito de que cesen estas actitudes incívicas e ilegales”*.

También al objeto de mejorar la calidad y evitar el riesgo que para las personas con movilidad reducida supone el paso por los semáforos, investigamos la cadencia de éstos en la ciudad de Granada ([queja 14/4055](#)) trasladando al Ayuntamiento una serie de consideraciones con el fin de garantizar un tiempo de paso suficiente para todas las personas y, en especial, para aquéllas de mayor edad o que tengan una movilidad reducida para que se cumplan escrupulosamente las obligaciones establecidas en el art. 13 del Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, sobre Condiciones Básicas de Accesibilidad y No Discriminación de Personas con Discapacidad.

Hemos dirigido igualmente una actuación de oficio al Ayuntamiento de Sevilla para estudiar la regulación de los aparcamientos en la zona azul para personas discapacitadas ([queja 14/4116](#)) para permitir que las personas titulares de tarjetas de aparcamiento para personas con movilidad reducida estacionen sus vehículos, sin ninguna limitación de tiempo en los estacionamientos con horario limitado (zona azul), debido a que a aquéllos que no eran residentes y poseedores de la tarjeta amarilla les estaban sancionando.

Igualmente, tras nuestras gestiones la Dirección General de Personas con Discapacidad, de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, ha interesado del Ayuntamiento de Sevilla que en las instalaciones que se utilizan con motivo de la Semana Santa y la Feria, tales como palcos, casetas, etc., se garantice la accesibilidad de las personas con movilidad reducida. Entendemos que esta interpretación resulta extensible a las celebraciones similares que se desarrollen en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Una síntesis de las actuaciones y de la problemática de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad podemos extraerla del [Informe Especial sobre Seguridad, Accesibilidad y Calidad Ambiental en los espacios peatonales](#) que presentamos en el Parlamento el pasado 1 de julio y



publicado en el BOPA de 9 de septiembre de 2014. Este Informe Especial al Parlamento de Andalucía pretende ser una llamada de atención a los poderes públicos, sobre todo del ámbito local, para que se tome en consideración la necesidad de apostar por la seguridad, la accesibilidad y la calidad ambiental de los itinerarios y, en general, de los espacios públicos peatonales de nuestras ciudades. Esto en el marco de un modelo de sostenibilidad hacia el que todas las ciudades van a tener, necesaria e ineludiblemente, que dirigirse. El día a día nos demuestra tozudamente que la realidad virtual y la vida cotidiana son muy diferentes. Estamos extraordinariamente lejos de alcanzar ese modelo de ciudad que está demandando la ciudadanía y, para ello, proponemos decenas de medidas en este Informe Especial y que en lo que a las personas con movilidad reducida se refieren, se concretan en las siguientes:

- a)** Que los planes de actuación comprendan itinerarios que permitan el tránsito y retorno de las personas con movilidad reducida, con un amplio desarrollo que les de sentido y congruencia al objetivo de hacer nuestras ciudades cada vez más accesibles.
- b)** Que espacios ya socializados, como los edificios municipales, las zonas comerciales, los espacios ya peatonalizados, monumentos, etc., sean totalmente accesibles para las personas que poseen una movilidad reducida, a fin de facilitar el disfrute de la ciudad por todas las personas en los términos del art. 14 CE. Aspectos éstos también motivo de nuestra [queja 14/2306](#) que motivó un proyecto de reforma de la sede de los Juzgados de Tarifa, la [queja 13/5141](#) con la instalación de una rampa móvil en los Juzgados de Lucena; o la colocación de rampas para el acceso en la fundación Euro-Árabe en Granada ([queja 13/5145](#)).
- c)** Que se vigile, de manera muy especial, que la colocación anárquica y sin autorización alguna en estos espacios de sillas, veladores, carteles, anuncios, macetones etc., no limiten o impidan el tránsito de las personas con movilidad reducida ya sea a pie o mediante silla de ruedas ([queja 14/2462](#)).
- d)** Que se impulse, de manera real, comprometida y no meramente formal, la participación activa de asociaciones y personas con movilidad reducida en los planes de actuación y, en general, en las obras que se ejecuten para garantizar la accesibilidad de estos espacios.
- e)** En definitiva y en el ámbito de la accesibilidad, nuestra Recomendación fundamental es que los responsables públicos tomen conciencia y entiendan que la cuestión fundamental cuando se exige que en los proyectos de obras nuevos y de reforma se garantice la accesibilidad, no supone tanto cumplir con una norma -aunque ello se da por supuesto en un Estado de Derecho- sino que el objetivo de la accesibilidad, su finalidad última, es garantizar que nuestras ciudades sean de todas y para todas las personas.

01.III.2.2.2 Actuaciones en materia educativa

Esta Institución inició queja de oficio ([queja 14/2981](#)) en relación con el derecho de cualquier persona con necesidades educativas especiales asociadas a circunstancias personales de discapacidad a acceder por este cupo de reserva de plazas, aun cuando no pueda acreditar un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Con motivo de dicha queja la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía recogerá en sus próximos acuerdos que rigen la admisión a los estudios de Grado, la forma de acreditar la situación de aquellas personas con necesidades educativas especiales permanentes asociadas a circunstancias personales de discapacidad, que durante su escolarización anterior hayan precisado de recursos y apoyos para su plena normalización educativa, a fin de hacer efectiva la posibilidad de optar por las plazas reservadas a solicitantes con discapacidad.



De la misma manera iniciamos una actuación de oficio (**queja 14/4576**) para que las Universidades andaluzas mantuvieran en septiembre el cupo de reserva a favor de personas con discapacidad que no habían podido optar a los estudios de Grado deseados al no ofertarse plazas por el cupo de discapacidad en fase extraordinaria, a pesar de no alcanzar el 5% de reserva.

Hasta el curso 2014/2015 el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, permitía a las personas con discapacidad optar al cupo de reserva en el mes de septiembre y que consistía en la ampliación de plazas, hasta completar el 5% de reserva, cuando dicho cupo no se hubiese cubierto en su totalidad en la fase ordinaria por personas con discapacidad y se hubiese completado con personas del cupo general.

A raíz de la entrada en vigor de la nueva norma que regula la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias de Grado (Real Decreto 412/2014, de 6 de junio) había desaparecido tal posibilidad en la convocatoria de la fase extraordinaria de septiembre del curso 2014/15. Tras examinar la información recibida hemos de concluir que se ha aceptado la Resolución formulada por esta Institución, al haberse acordado por la Comisión de Distrito Único Universitario de Andalucía, en sesión de 6 de octubre de 2014, que se atendería a quienes reunían los requisitos para acceder por el cupo de discapacidad en la fase 2 (siempre que no se hubiese agotado la reserva del 5% de plazas en la fase 1).

También acordaron en la reunión de las Universidades Andaluzas remitir una carta al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para que se regule expresamente el mantenimiento del cupo de reserva para personas con discapacidad en fase extraordinaria. Sobre este mismo tema le expusimos el problema detectado a la Defensora del Pueblo estatal, la cual nos trasladó que ha dirigido una Recomendación a la Dirección General de Política Universitaria para que se aborde la modificación de la normativa que regula el acceso a los estudios de Grado y se recoja expresamente la reserva del cupo de discapacidad en el mes de septiembre.

01.III.2.2.3 Actuaciones en materia de Sanidad

La cuantía del gasto farmacéutico que recae en muchos casos sobre las personas con discapacidad supone un problema que se nos ha venido planteando desde hace bastante tiempo, sobre todo con relación a las personas discapacitadas menores de edad, puesto que antes de los 18 años no podían acceder al percibo de una prestación no contributiva, la cual lleva aparejada el régimen de farmacia gratuita. Sin embargo, las personas que no son beneficiarias de esta pensión, solamente podían beneficiarse de la gratuidad de los medicamentos, si les había sido reconocido el derecho a la asistencia del sistema sanitario público como prestación de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI).

En la actualidad, y tras la entrada en vigor del Real Decreto Ley 16/2012, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, se ha vuelto a plantear esta cuestión, teniendo en cuenta además que se ha suprimido la tradicional exención de aportación de la que disfrutaban las personas preceptoras de pensiones, por lo que muchas de ellas, que al mismo tiempo tienen el reconocimiento de discapacidad, pretenden quedar incluidas en la exención relativa a las «personas con discapacidad en los supuestos contemplados en su normativa específica», prevista en el apartado trece del art. 4, que introduce un nuevo artículo 94 bis en la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

Pues bien, ahora la disposición adicional 6ª del R.D. 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de persona asegurada y de beneficiaria, a efectos de la asistencia sanitaria en España, con cargo a fondos públicos y a través del Sistema Nacional de Salud, vuelve a remitirnos para la asistencia sanitaria de las personas con discapacidad a la regulación contenida en la LISMI y en el R.D. 383/1984, de 1 de febrero, que desarrolla su régimen de prestaciones.



Sin embargo la previsión del art. 13.1 de la citada Ley por la que las personas beneficiarias del sistema especial de prestaciones asistenciales y económicas previsto en la misma estaban exentas de abono de aportación por el consumo de especialidades farmacéuticas, quedaba supeditada al cumplimiento del requisito establecido en el art. 5 b) del R.D. 383/84, de 1 de febrero: «no tener derecho por cualquier título obligatorio o como mejora voluntaria, sea como titulares o como beneficiarias a las prestaciones de asistencia sanitaria, incluida la farmacéutica, del régimen general o regímenes especiales de la Seguridad Social».

Puesto que nos parece que la vía de exención que venimos considerando aparece cerrada para nuevos usuarios y usuarias, decidimos plantear este asunto a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales, que compartiendo nuestro planteamiento, acordó dar traslado de la situación descrita al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

En este sentido, recientemente desde dicha Institución se han puesto en contacto con nosotros para indicarnos que la respuesta del Ministerio limita el beneficio a las personas discapacitadas con derecho a la asistencia sanitaria vía LISMI, por lo que las que no reúnen las condiciones previstas en esta normativa específica, se ven obligadas a abonar la prestación farmacéutica conforme a las normas generales, y por tanto, atendiendo a su nivel de renta.

No obstante, considerándose por dicha Institución que las personas con discapacidad conforman un grupo vulnerable que requiere acciones que promuevan la igualdad de oportunidades, en cuyo marco adquiere especial importancia la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social; y trayendo a colación el art. 49 de la Constitución, y el art. 25 a) de la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, ha decidido dirigir al Ministerio competente una Recomendación para que promueva la reforma legal adecuada que permita a las personas con discapacidad en grado igual o superior al 33% y con independencia del momento en el que la adquirieron la exención de aportación en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud. Esta cuestión fue igualmente una de las Conclusiones de las XXVIII Jornadas de Defensores del Pueblo celebradas en Canarias en Octubre de 2013.

01.III.2.2.4 **Actuaciones en materia de Empleo**

El empleo es un elemento esencial para garantizar la igualdad de oportunidades para todas las personas y contribuye decisivamente en la participación plena de los ciudadanos en la vida económica, cultural y social, así como a su desarrollo personal. Las personas con discapacidad, especialmente aquéllas que presentan una discapacidad severa, conforman un grupo con altos niveles de desempleo.

Uno de los objetivos básicos de la política de empleo de las personas trabajadoras con discapacidad y, obviamente, también del empleo público, es su integración en el sistema ordinario de trabajo o, si no es posible, su incorporación al sistema productivo mediante la fórmula especial de trabajo protegido

Para el cumplimiento de este objetivo, la normativa contempla diferentes medidas que fomentan el empleo de los trabajadores con discapacidad, como es el caso de la reserva de un cupo de plazas o puestos de trabajo para que sean desempeñados por estas personas.

Se consideran personas con discapacidad, a efectos de las políticas de empleo, aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%. En todo caso, se considerarán afectados por una discapacidad en grado igual o superior al 33% los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.



Para poder participar en las convocatorias de acceso al empleo público, ya sea del régimen funcionarial o a la condición de personal laboral fijo de la Administración de la Junta de Andalucía, es necesaria la acreditación de la discapacidad por los organismos competentes, mediante la expedición de certificación que especifique el grado de discapacidad reconocido así como la capacidad para desempeñar las funciones de la plaza que se solicite.

El problema puede surgir cuando el organismo competente para acreditar la discapacidad, deniega la acreditación de la misma, con los perjuicios que ello puede suponer para la persona que habiendo participado en una convocatoria pública, resulte seleccionada, puesto que impide el que pueda acreditar en tiempo y forma, tal condición.

En esta y en otras cuestiones, hemos tenido ocasión de profundizar a través de las actuaciones llevadas a cabo por esta Defensoría en la [queja 13/6115](#), cuyo relato pormenorizado se encuentra recogido en el Subcapítulo de este Informe Anual dedicado al Empleo Público.

01.III.2.2.5 Valoración y calificación del grado de discapacidad

Antes que nada es importante recordar, que únicamente la discapacidad que alcanza un determinado grado o porcentaje (la igual o superior al 33% y la que iguala o supera el 65%) es merecedora de una protección especial que puede concretarse o materializarse en el derecho a obtener determinados beneficios (reserva de plazas en el acceso al empleo público o privado, exenciones o bonificaciones fiscales, prestaciones, etc.). Esta situación motiva gran parte de quejas de los ciudadanos y ciudadanas, bien porque no alcanzan dicho grado o que por razón de revisión de la situación en la que se encontraban han visto disminuida su discapacidad y muchas veces con motivo de ella ha perdido las prestaciones no contributivas que venían percibiendo ([queja 12/1079](#), [queja 14/4458](#), [queja 14/3632](#)).

Hemos de señalar que, de ordinario, la valoración del grado de discapacidad no es una cuestión en la que nuestra Institución pueda realizar gestiones relevantes en términos de resultados, en la medida en que carecemos de conocimientos técnicos que nos permitan hacer un juicio crítico de la calificación del estado de la persona solicitante. Además, dicha valoración se realiza respondiendo a criterios técnicos unificados (fijados mediante baremos descritos en el Anexo I del R.D 1971/1999, de 23 de diciembre). Hemos de añadir, sin embargo, que el límite de intervención que nos impone la naturaleza de la cuestión a dilucidar no obsta a que, en todo caso, podamos supervisar la decisión de la Administración, con la finalidad de constatar que no haya ocurrido en la misma algún error susceptible de subsanación.

Siendo esta voluntad e intención supervisora la que motiva la admisión a trámite de este tipo de quejas. Si bien, obtenido el informe pertinente, si no resultara la producción de dicho error y, por tanto, no hubiera existido ninguna irregularidad en la actuación administrativa, nuestra intervención debe concretarse en el cumplimiento de una labor de orientación a las personas interesadas sobre las peculiaridades del procedimiento administrativo y, específicamente de asesoramiento e información de los medios de que habrán de valerse para que tengan posibilidades de prosperar futuras peticiones de revisión como son los informes médicos para fundar su pretensión.

No obstante consideramos necesario, como se dejó constancia en las XXVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas el año 2013, que resulta inexcusable que se activen los trabajos para disponer de un nuevo baremo de evaluación de discapacidades que supere las limitaciones del actual, muy centrado en los aspectos de tipo físico o sensorial.



Una queja interesante fue la que nos formulaba un pensionista de incapacidad permanente parcial, (**queja 12/1079**) que había sido reconocido con la condición de discapacitado en virtud de los procesos de homologación de las situaciones de invalidez declarados por la Seguridad Social en aplicación del RD 1723/1981 que se establece en la Disposición transitoria del RD 1701/1999, que como señalamos regula el procedimiento actual para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

El interesado había perdido su título y solicitaba un nuevo certificado, realizada una nueva valoración por parte del Centro de valoración le reducen su discapacidad al 24%. En el informe Anual de 2013 dábamos cuenta de nuestra Recomendación al objeto de que se procediera a la revocación de la resolución y se retomase el procedimiento en orden a resolver de manera congruente con la pretensión real del interesado, de obtener un certificado acreditativo del grado de discapacidad que ya tenía reconocido, vulnerándose con ello el principio de congruencia.

Después de nuestra intervención, la Delegación Territorial de Sevilla nos comunica que siguiendo nuestra recomendación y las instrucciones de la Sra. Consejera han procedido a revocar la resolución de 19 de diciembre de 2011 y le han concedido una certificación del 33% ya que no se había aplicado correctamente dicha homologación.

Continuando la homologación de discapacidad e incapacidad permanente, son muchas las quejas que durante estos últimos años se nos han venido planteando con respecto a las pretensiones de muchos pensionistas que querían que se les equipara dicha incapacidad permanente reconocida con el certificado de al menos un 33% de discapacidad, bien para solicitar los beneficios fiscales, acceso a un trabajo por el cupo de discapacitados, obtención de la tarjeta de discapacitados, etc. Esta cuestión había venido suscitando muchas dudas e interrogantes contestando siempre las distintas Delegaciones consultadas que dichas personas debían ser de nuevo valoradas y que se les tenía que aplicar el baremo que correspondiese.

Como por ejemplo en la **queja 14/4558**, donde un ciudadano nos informaba que le habían reconocido un grado de discapacidad del 11% y no estaba de acuerdo. Planteaba que tenía reconocida una Incapacidad Permanente Total por el Instituto Nacional de la Seguridad Social y que para poder trabajar en una asociación de minusválido era indispensable tener un grado del 33%. Entendía que sus dolencias eran de carácter grave, crónico e irreversible. Solicitado informe a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Córdoba, se nos respondió que desde el mes de Septiembre se estaban resolviendo los expedientes cuya valoraciones de discapacidad por parte del EVO resultaron con un porcentaje de grado de discapacidad inferior al 33%. Nos informaban que con fecha 10 de Noviembre de 2014 se había dictado resolución en la que se le reconocía al interesado situación de discapacidad con grado 33%.

Desde la Institución entendíamos que a raíz de la publicación del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, no debería de darse esta discrepancia y con este motivo abrimos una queja de oficio (**queja 14/4645**) solicitando informe a la Dirección General de Personas con Discapacidad de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, quien en su respuesta nos manifestó que tras la entrada en vigor de dicho Real Decreto, a los pensionistas de la Seguridad Social que tuviesen reconocida una pensión de Incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, y a los y las pensionistas de clases pasivas que tuviesen reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad, en Andalucía se les estaba equiparando a un grado de discapacidad del 33%.

La Dirección General, nos ha contestado exponiendo que con fecha 16 de julio de 2014 emitió unas instrucciones dirigidas a todos los Centros de Valoración y Orientación de Andalucía por las que se establecían criterios para la expedición de los certificados de aptitud laboral para el acceso al empleo público de los pensionistas señalados, compartiendo la citada Dirección General el criterio de esta Defensoría en el sentido de que, tras la entrada en vigor del citado Real Decreto 1/2013 es plenamente equiparable, a todos los efectos, los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de IPT, absoluta o gran invalidez y los de clases pasivas, un grado del 33%.



Este nuevo criterio de la Consejería va a motivar que enviemos escritos a los ciudadanos que se habían puesto en contacto con nosotros para manifestar dicha queja de falta de asimilación, al objeto de que se les emita un nuevo certificado acreditativo de su discapacidad.

01.III.2.2.6 Lengua de Signos

Ya en el informe del año 2012 señalábamos que la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales promovió la aprobación de la Ley 11/2011 por el que se regula el uso de la Lengua de Signos Española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía. Desde entonces varias han sido las veces que la Federación Andaluza de Asociaciones de Personas Sordas se han dirigido a nosotros con el deseo de *“Conseguir una implementación progresiva y efectiva de la ley”* (queja 13/884) como por ejemplo a través de la presentación de un borrador de un *“Programa-concierto de accesibilidad a la comunicación a través del intérprete de lengua de signos para los Servicios ordinarios y urgencias de 24 horas”*. A lo que la Consejería contestó sobre las diferentes subvenciones a los programas y con el compromiso de dar cumplimiento a las previsiones legales referidas a la accesibilidad de la comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

También en este año 2014 se han dirigido a nuestra Institución varias Asociaciones, encabezadas por la Asociación Cultural de Personas Sordas de Sevilla, solicitando la intervención de esta Defensoría ante la que consideraban una deficiente calidad del servicio de información prestado por el Ayuntamiento de Sevilla, a través del teléfono 010, a personas con necesidades auditivas especiales. Ante tal solicitud, se lleva a cabo una intervención mediadora entre la parte afectada y el Ayuntamiento citado, resultado de la cual es el compromiso de este último de mejorar la calidad de tal servicio, para lo cual interesa la colaboración de las asociaciones promotoras de la queja ([queja 14/3657](#)).

01.III.2.2.7 Servicios Sociales y Discapacidad

La precariedad, no ya económica, sino incluso de medios físicos y de recursos personales de valimiento, en conjunción, generan situaciones muy penosas para quienes las sufren y para quienes las conocen sin poder remediarlas. Siendo así que, en no pocas ocasiones, perduran en el anonimato, debido a la falta de capacidad de la persona afectada para alzar su voz pidiendo ayuda.

En el sentido apuntado, hemos de traer a colación el supuesto del que se nos dio noticia en los últimos meses del pasado año, que alertaba de la situación de precariedad y abandono en la que se encontraban una madre mayor y su hijo de mediana edad, que vivían juntos y que estaban precisados de atención residencial debido a su incapacidad de autovalimiento (ella por su edad y él por tener amputadas ambas piernas) y a la carencia de suministros básicos esenciales en su domicilio.

Si bien la razón inicial de la queja era la de denunciar el retraso en la tramitación en plazo de sus respectivos procedimientos de dependencia, instando a su resolución para que pudieran acceder a una plaza residencial concertada, enseguida se produjo una circunstancia de urgencia sobrevenida, ocasionada por la entrada de gran cantidad de agua en la vivienda de estas personas, a causa de las abundantes lluvias que se estaban produciendo en esos días y que la habían anegado por su estado ruinoso.



La situación perentoria que se nos trasladó, motivó que desde esta Institución nos pusieramos en contacto con el Servicio de Gestión de Emergencias del teléfono 112, al que facilitamos los datos de identidad y de contacto telefónico oportunos, a efectos de que se pusieran en marcha los recursos de emergencia social correspondientes.

El asunto terminó satisfactoriamente desde la perspectiva de la dependencia, al ser aprobada plaza residencial para madre e hijo de forma diligente. No obstante, la limitada capacidad de intervención de los recursos de emergencia social activados, para dar no ya una respuesta puntual, sino una solución que eliminase el riesgo, nos generó dudas, que hemos canalizado en la [queja 14/5715](#), tramitada en la actualidad de oficio.

En dicha actuación, interesamos conocer los mecanismos de intervención y los recursos existentes para dar una respuesta adecuada a las situaciones de emergencia social, distintas de las sanitarias y de las de incendio y salvamento; y, en consecuencia, pedimos conocer los instrumentos de coordinación que para ello se establecen a través del Servicio 112. Todo ello, pensando esencialmente en la situación de personas enfermas y ancianas que residan solas o se encuentran abandonadas, o de personas sin hogar, en los casos en que precisan ayuda urgente.

También hemos solicitado información sobre cuáles son los organismos y entidades con competencia en materia social, cuya intervención se insta y coordina desde el 112 y a través de qué recursos y medios, y finalmente, la titulación, formación y especialización en este ámbito que se exige al personal que presta servicio en el Sistema de Gestión, concretamente para las emergencias sociales.

Esta actuación viene a abundar en aspectos relacionados con otra investigación que ha llevado a cabo esta Defensoría, iniciada en el año 2013, en materia de coordinación entre los servicios sanitarios de emergencia y los servicios sociales, a raíz del fallecimiento de un joven en el Centro de Acogida Municipal del Ayuntamiento de Sevilla, al que se le desplazó tras haber sido dado de alta en el Servicio de Urgencias de un Hospital Sevillano.

01.III.2.3 Servicios Sociales Comunitarios

01.III.2.3.1 Personas sin Hogar

Abordar la situación de la personas que viven en la calle, duermen cuando pueden en albergues o centros de acogida, se alimentan en comedores sociales, piden limosnas o aparcan vehículos en nuestras calles, ha sido una constante preocupación de esta Defensoría a favor de los derechos de los más desfavorecidos.

Por otra parte, al perfil clásico de personas sin hogar, en la situación actual, en la que aún estamos viviendo las consecuencias y efectos de la crisis económica y financiera que ha venido asolando a nuestro País y a nuestra Comunidad, el fenómeno producido de la exclusión residencial ha agudizado el número de personas que viven en la calle. No en vano, el Informe elaborado por la Fundación FOESSA arroja algunos datos al respecto, como que casi el 34% de la población andaluza está teniendo algún tipo de problema con la vivienda y casi un 6% ha recibido algún tipo de amenaza de expulsión.

Y es que la situación de especial desvalimiento de una persona que vive en la calle puede verse agravada por otras circunstancias o factores, tanto personales como sociales. Nos referimos a marginación, carencia de recursos o de empleo, desarraigo, soledad, ruptura personal, subculturización como modo de vida,