

8 POLÍTICA SOCIAL

Consideraciones generales

En los últimos años el mayor porcentaje de las quejas y actuaciones tramitadas en este ámbito (52 %) están relacionadas con situaciones de necesidad y lucha contra la exclusión social. Los problemas de las personas en situación de dependencia y las que afectan a menores o a la protección de las familias suponen cada una alrededor de un 15 por ciento de los asuntos. Una décima parte están vinculadas con el mundo de la discapacidad y un 6,6 por ciento con la protección de las personas mayores.

Las cuestiones aquí agrupadas han dado lugar a lo largo de 2015 a la apertura de 67 actuaciones de oficio. El examen del listado completo de las mismas, que se ofrece en otro apartado del presente informe, pone de manifiesto que entre ellas figuran tanto actuaciones transversales, abiertas con el conjunto de las Administraciones competentes —como las referidas al establecimiento de programas de garantía alimentaria o la efectividad del Grado I de dependencia— con otras de carácter más específico, conocidas a través de los medios de comunicación o a consecuencia de las visitas que esta institución gira a centros residenciales y dependencias públicas. La mayor parte de estas actuaciones se inicia con administraciones autonómicas, dado que en los ámbitos de la política social buena parte de las competencias les corresponden a estas.

Al margen de ello, en el presente año se han examinado solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad frente a dos normas: el artículo 38 de la Ley de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha 7/2014, de 13 de noviembre, de los derechos de las personas con discapacidad, referido a la atención temprana y el artículo 35 de la Ley de la Comunidad Valenciana 7/2014, de 22 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat, que introducía tres tasas para gravar servicios sociales. En ambos casos se desestimó la interposición del recurso solicitado, por las razones que en cada caso constan en las respectivas resoluciones y que pueden consultarse en el anexo del presente informe; respecto de la segunda solicitud se formularon una serie de recomendaciones (15000731, 15001536 y 15002968).

Como motivos más frecuentes de no admisión aparece, en primer lugar, la no respuesta por parte de los interesados a una solicitud de ampliación de datos que resultan precisos para adoptar una decisión sobre la admisibilidad de la queja (28,5 %); el no apreciarse indicios de actuación administrativa irregular (25,2 %) y la inexistencia de una actuación administrativa previa (17,9 %). El alto número de no admisiones por falta de datos, que es particularmente acusado en quejas referidas a situaciones de

dependencia y de riesgo de exclusión social, puede obedecer a la propia precariedad de los interesados, sobre todo de aquellos que no cuentan con redes de apoyo. Por esta razón, desde la institución se intenta en lo posible facilitar los medios de interlocución con los ciudadanos.

La admisión a trámite de quejas se ha situado en términos globales en el 61,4 por ciento para el conjunto de las materias, con porcentajes superiores en el caso de situaciones de necesidad y de personas en situación de dependencia. Esta circunstancia se explica por el hecho de que, en ambos casos, los servicios y prestaciones vinculados resultan imprescindibles para el desarrollo de la vida de los peticionarios en condiciones de dignidad, con lo que la actitud de esta institución ha de ser especialmente ágil y rigurosa.

Por administraciones, las admisiones se reparten por la totalidad de las comunidades y ciudades autónomas, la Administración General del Estado y una amplia representación de Administraciones locales. Las **administraciones autonómicas de la Comunidad de Madrid, Andalucía, Cataluña, la Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha** son que las que han presentado mayor número de tramitaciones.

En cuanto a los tiempos de tramitación, la necesidad de efectuar un primer requerimiento de respuesta es muy alta y, por ejemplo, en dependencia constituye la regla sin casi excepciones. Los segundos requerimientos son también frecuentes y rondan la mitad de los expedientes en dependencia o respecto de la situación de las personas con discapacidad. La emisión de terceros requerimientos es igualmente más alta que en otros ámbitos, aunque no ha alcanzado proporciones preocupantes. Concretamente se han emitido catorce —seis de ellos referidos a cuestiones de personas en situación de dependencia— todos respondidos al cierre de este informe.

La actividad de supervisión sobre la tarea de las Administraciones públicas que se lleva a cabo ha dado lugar en 2015 a un importante número de resoluciones: 77 recomendaciones, 19 sugerencias y 40 recordatorios de deberes legales.

En lo que se refiere a los resultados de las actuaciones concluidas en el período del que se está dando cuenta, lo que más llama la atención es el alto número de actuaciones resueltas de manera correcta tras la intervención de la institución, circunstancia que en el caso de la dependencia suponen las dos terceras partes de los cierres. La apreciación de actuación correcta por parte de la Administración y la de actuación incorrecta, que se subsana de manera total o parcial, está en términos generales equilibrada, si bien en asuntos relativos a menores de edad y a la protección de las familias las cifras de actuación correcta por parte de la Administración son las más significativas.

El reconocimiento, la mayor parte de las veces implícito, de una actuación irregular y su subsanación por la vía de concesión de la prestación solicitada es muy elevado cuando se plantean demoras en el acceso a rentas de subsistencia o ayudas para situaciones de necesidad y exclusión social.

Los casos de conclusión de expedientes con diferencia de criterios con las Administraciones en este período han sido 8. Aunque su número es escaso en términos cuantitativos siempre hay que tomar en consideración que una divergencia de esta naturaleza suele referirse a cuestiones de relevancia, en las que el Defensor del Pueblo considera que la postura de la Administración no tiene amparo legal, resulta inequitativa o falta de razonabilidad.

8.1 APORTACIÓN (COPAGO) DE LOS USUARIOS POR PERMANENCIA EN CENTROS U OTROS SERVICIOS

Debe señalarse las numerosas quejas recibidas en materia de copagos por la atención en recursos sociales, que es común a varios de los colectivos aquí incardinados: personas con discapacidad, personas mayores y, en determinados supuestos, también a personas en situación de dependencia.

Tasas por servicios sociales en la Comunidad Valenciana

El Decreto 113/2013, de 2 de agosto, sobre determinación de cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de servicios sociales de la Comunidad Valenciana fue declarado nulo por Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de dicha Comunidad. Aunque la Administración autonómica recurrió en un primer momento la sentencia, esta institución formuló tres recomendaciones para que se interrumpiese el cobro con arreglo al referido decreto y se mejorase la regulación de la determinación de la capacidad económica en la revisión del mismo (13034224, 14004752, 14008404 y relacionadas).

Como ya se ha indicado, en marzo de 2015 se resolvió no interponer el recurso solicitado contra el artículo 35 de la Ley de la Comunidad Valenciana 7/2014, de 22 de diciembre, que modificó la normativa de tasas para introducir tres referidas a servicios sociales de atención residencial, de centro de día o de noche, y de vivienda tutelada, destinadas a personas mayores y a personas con discapacidad. No se encontraron argumentos para sostener el recurso, aunque se apreció que la normativa que, en términos generales resultaba más tuitiva que la de otras comunidades autónomas, dejaba en ocasiones desprotegidos a los cónyuges. También se advirtió que el cómputo de rentas es demasiado amplio e incluye prestaciones de otros miembros de la unidad familiar que tienen un carácter finalista, vinculadas a la dependencia o la discapacidad

de estas personas. Por ello, se formularon tres **Recomendaciones** sobre las cuestiones indicadas, que la Administración autonómica aceptó, indicando que había comenzado los trámites para derogar y modificar las tasas.

Tal decisión se ha llevado a efecto a través de la Ley de la Comunidad Valenciana 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, que suprime las tasas por prestación del servicio de centro de día y de noche y reduce las tasas por atención residencial y por el servicio de vivienda tutelada, entre otros factores por el incremento de la cantidad mínima computada para gastos personales. La norma modifica también, en un sentido similar, los criterios para la fijación de las aportaciones de los usuarios en el ámbito del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (15001536, 15002968 y 15005016).

Imputación de prestaciones por discapacidad severa de la hija para determinar la capacidad económica de la madre en situación de dependencia

Al conocer que la **Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** computa la prestación por hijo a cargo, que recibe una madre dependiente por una hija incapacitada y también dependiente, para establecer su capacidad de renta y, al mismo tiempo, dicha cantidad se computa para establecer la aportación al recurso en el que reside la hija, en un centro en Castilla y León, se formularon dos **Recomendaciones**.

El cómputo de estas ayudas como renta de la madre dependiente suponen, en este caso, desconocer su función de protección de la hija, una persona con discapacidad severa (superior al 75%). Esta percepción es neutra desde el punto de vista del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, o para determinar el nivel de rentas con vistas a acceder al subsidio de desempleo o a las pensiones de invalidez o jubilación no contributivas. Además, en la queja examinada el cómputo se producía dos veces: en la Comunidad de Madrid, para la madre dependiente y, en Castilla y León, para calcular la capacidad de copago de la propia hija. También se apreció que esta misma situación se produce en un número pequeño aunque significativo de expedientes (495 sobre 110.000) por lo que se recomendó una revisión de estos expedientes para corregir lo que, desde la visión de esta institución, es un cómputo duplicado de la misma cantidad.

En la respuesta recibida no se hace un pronunciamiento expreso sobre la aceptación o rechazo de la recomendación y tan solo se alude a la nueva disposición, el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, cuyo artículo 19 no cambia sustancialmente lo previsto en las órdenes que en su momento regulaban esta cuestión. Por ello, se ha procedido a reiterar ambas recomendaciones, ampliando y reforzando los argumentos y requiriendo mayor concreción en la respuesta (14001909).

Incremento del coste para los usuarios del servicio municipal de ayuda a domicilio

El incremento de la participación de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio, tanto para usuarios dependientes como no dependientes, en el **Ayuntamiento de Recas (Toledo)**, sin una norma que lo sustente, motivó la emisión de un **Recordatorio de deberes legales** y de una **Recomendación** para que se dejase sin efecto la subida hasta tanto no se modifique la Ordenanza Fiscal correspondiente. La respuesta oficial indica que el Pleno de la corporación dejó sin efecto las tarifas impugnadas y recalculó la aportación de los usuarios, tanto dependientes como no dependientes, dejándolas en el mínimo. Con ello, se resolvía el problema planteado por el reclamante. No obstante, se comprobó que la modificación de la Ordenanza no había sido publicada, por lo que se formuló un nuevo **Recordatorio de deberes legales** para que se subsane este grave defecto formal (13023699).

En la misma línea, las fórmulas para calcular la participación de las personas beneficiarias en el coste de los servicios contenidas en la normativa autonómica siguen propiciando la presentación de quejas, especialmente en el ámbito de la dependencia. Se trata de casos en que inicialmente se atribuye una participación insuficiente al usuario y posteriormente se acuerda iniciar un procedimiento de reintegro y aquellos otros en los que la aportación del beneficiario al coste de los servicios deja prácticamente sin recursos económicos al resto de los miembros de la unidad familiar que no reciben la cobertura del Sistema. Además de las distintas fórmulas recogidas en las normas autonómicas, a pesar del «Acuerdo para la Mejora del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia», adoptado por el **Consejo Territorial**, el 10 de julio de 2012, se ha detectado que cuando la administración autonómica gestiona los servicios a través de entidades locales no resulta inusual la aplicación de la correspondiente ordenanza fiscal que siempre resulta acorde con las fórmulas aprobadas por el Consejo Territorial. A ello se une la diferente conceptualización jurídica que se da a estas figuras impositivas, en unos casos tasas y en otros precios públicos, lo que conlleva importantes diferencias.

Cálculo de la participación del usuario en personas ya fallecidas

Respecto a la forma de calcular la participación de la persona beneficiaria en el coste de los servicios, se siguen actuaciones con el **Principado de Asturias**, al advertir que está procediendo a realizar liquidaciones respecto de personas que con anterioridad al reconocimiento de su situación de dependencia eran atendidas, en su condición de persona mayor, en una plaza adscrita al **Organismo Autónomo de Establecimientos Residenciales para Ancianos de Asturias (ERA)**. Esas personas solicitaron las prestaciones de dependencia, aunque fallecieron antes de poder ejercer el derecho de

opción (previsto en una norma de 24 de noviembre de 2010) sobre el régimen de participación en la financiación del servicio. Tales liquidaciones no toman en consideración la capacidad económica que tenían los interesados (14022982).

Garantía de renta para los cónyuges de personas dependientes

En la **Comunidad de Madrid** se ha puesto de manifiesto que cuando las personas en situación de dependencia acceden a una plaza de atención residencial y los ingresos de un matrimonio provienen fundamentalmente de la persona beneficiaria se computan la totalidad de los ingresos generados por esta persona para calcular su capacidad económica, aunque resulte aplicable el régimen de gananciales. Esta actuación se justifica por no haberse presentado por los cónyuges declaración del IRPF de forma conjunta, aunque el consorte no atendido por el Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (SAAD) se queda, en ocasiones, sin recursos con los que subvenir a sus necesidades y mantener el domicilio familiar (15014613).

8.2 MENORES

8.2.1 El marco legislativo de protección de la infancia y la adolescencia

La aprobación de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y de la Ley 26/2015, de 28 de junio, ambas de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, ha supuesto un gran número de modificaciones, muchas de ellas de importante calado. La ley orgánica afecta a cinco textos legales y la ordinaria a quince.

La plena efectividad del nuevo sistema dependerá en gran medida del esfuerzo de los responsables para ordenar adecuadamente los medios y recursos disponibles para llevar a la práctica el reconocimiento y la especial protección de los derechos de los niños y adolescentes y su papel principal también como sujetos de derecho. Los mayores retos a este respecto se plantearán con relación a los centros de protección para menores con trastornos de conducta, los técnicos de protección, que ven reforzado su papel clave en el sistema, y el acogimiento familiar.

La institución formuló en su momento, a instancias del **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, una serie de observaciones al anteproyecto cuyo resumen figura en el informe del año 2014. Algunas de ellas se han visto reflejadas en los textos finales. También se aprecian avances en aspectos tales como la conceptualización del interés superior del menor y en el derecho del niño a ser escuchado y a que su opinión sea tenida en cuenta, así como en la legitimación que se le reconoce para oponerse a las resoluciones que le afecten y en su derecho a ser informado de forma adecuada a su edad y asistido por un abogado, incluso de forma

gratuita, si fuera necesario para el efectivo ejercicio de sus derechos. Estos aspectos incluidos en la nueva normativa acogen, aunque parcialmente, los postulados del estudio de esta institución sobre *La escucha y el interés superior del menor: revisión Judicial de medias de protección y procesos de familia*.

La norma fortalece la actuación administrativa en los casos de protección. Se han reducido los plazos de tiempo para oponerse en la vía judicial a las decisiones administrativas y se ha dispuesto que las sentencias contrarias a las decisiones de las administraciones en materia de protección no podrán ser objeto de ejecución provisional si se presenta recurso, lo que obliga a mantener un especial cuidado para evitar que las decisiones de la Administración devengan inatacables en términos prácticos. Y ello porque las audiencias provinciales vendrán obligadas a velar por el superior interés del menor y en muchos casos tendrán que tomar en consideración el tiempo transcurrido y la incidencia para el desarrollo del menor de un nuevo cambio.

Existen otros muchos aspectos de la reforma de interés, pero su análisis excede del ámbito propio de este informe. No obstante, la mayor parte de ellos podrán ser examinados con ocasión del examen de las quejas que su aplicación suscite y tendrán adecuado reflejo en los correspondientes informes anuales (14008872).

8.2.2 Actuaciones relativas a menores en situación de riesgo o desamparo

La mayor parte de las reclamaciones que afectan a menores en situación de riesgo o desamparo proceden de sus progenitores o de familiares no conformes con la actuación de la Administración, que ha dispuesto la separación de los niños de su entorno familiar. La actuación de esta institución se dirige a verificar el respeto de los derechos de todas las partes afectadas. Cuando se constata que existe una resolución judicial sobre el asunto, o que la familia está de acuerdo con la actuación de la Administración, se finalizan las actuaciones (13013402, 15002166, 15002491, entre otras).

Intervenciones

Las dificultades para abordar la situación de conflicto de los menores lleva en muchos casos a sus familias a requerir el apoyo de la Administración, si bien no siempre se acepta la intervención propuesta. Así ocurrió con un padre que solicitaba ayuda psicológica para sus dos hijos y resaltaba el riesgo que sufría la más pequeña con respecto a su hermano. Ambos menores fueron declarados en desamparo. La **Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** indicó que los padres rechazaban la intervención y los técnicos consideraban que la convivencia resultaba disfuncional, aunque no se concretaban otras alternativas. La oposición a esta medida

en vía judicial, planteada por el padre, llevó a la conclusión de las actuaciones (15001688).

En algunos casos las familias manifiestan percibir una presión de los servicios sociales que consideran excesiva y que no se traduce en soluciones efectivas. La nueva regulación de la situación de riesgo contemplada en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, pretende abordar los límites en este tipo de intervenciones que deben ser siempre respetuosos con los derechos de los menores y de sus familias. Entre otras novedades contempla la elaboración y puesta en marcha de un proyecto de intervención que deberá ser conocido y firmado por las partes.

Con ello, se evitarán casos como el de una madre de 4 hijos que fue sometida a una investigación de dos años por la **Administración autonómica extremeña**, a consecuencia de la denuncia de la abuela de los menores, sin que mediara una declaración de riesgo, y en la que finalmente se concluyó la inexistencia de indicios de riesgo (14002912).

Familias de acogida

Cuando un menor debe ser separado de su familia, resulta preferible que sea atendido en otra familia antes que en un centro, sobre todo si el niño tiene menos de seis años. La citada Ley 26/2015, de 28 de julio, asume ese criterio. Esta medida precisa de la existencia de familias de acogida que asuman de forma temporal a aquellos niños que no dispongan de familia extensa idónea para tal fin.

Varias de estas familias de acogida han señalado a esta institución que, tras hacerse cargo voluntariamente de niños de meses durante un período prolongado, han percibido que la Administración realizaba el cambio a la nueva familia como un trámite más, sin procurar la adaptación progresiva del niño —habitualmente bebés— a su nuevo entorno y el intercambio de experiencias entre los cuidadores. Debe realizarse una llamada a las Administraciones para que presten la máxima atención a estas situaciones sobre las que no hay, por el momento, criterios consolidados (15008593 y 15010708).

Adopciones internacionales

El informe de idoneidad para la adopción que elaboran las entidades públicas de protección de menores reviste gran transcendencia más allá de la declaración formal de idoneidad. Cuando los interesados no están conformes con la denegación de la idoneidad pueden acudir al órgano judicial, que dicta una resolución declarativa de conformidad o no con la resolución de la Administración. No obstante, al remitir la

documentación al país de origen de los menores se envía el informe técnico mencionando, la no idoneidad, y la referencia a la declaración judicial, lo que dificulta la asignación de un menor.

En junio de 2015 se formuló una **Sugerencia** a la **Consejería de Empleo, Mujer y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura**, para que se ajustara un informe de idoneidad a la decisión judicial, que corrigió el criterio de la Administración. La sentencia, confirmada en apelación, indicaba que el criterio de denegar la idoneidad debido a que un cónyuge tenía domicilio laboral fuera de la ciudad no resultaba adecuado y constituía una arbitrariedad. La referida Consejería tan solo ha acogido parcialmente la sugerencia, aunque no respecto de la cuestión principal, puesto que no considera necesario reformular el informe (13010718).

Se ha recibido un número significativo de reclamaciones relacionadas con los seguimientos que los países de origen de los menores adoptados fuera de España exigen de estos, de las familias y del entorno. El pasado año se hacía mención a este asunto y se dejaba constancia del compromiso de la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** de abordarlo en los foros de coordinación interautonómica. Durante 2015, se ha informado de las gestiones realizadas respecto a la Federación Rusa, Ucrania, Kazajistán y Etiopía (14007321).

La **Consejería de Trabajo y Bienestar Social de la Junta de Galicia**, ponía de manifiesto que las exigencias de seguimiento son diferentes según el país de origen, a lo que se añade una diversidad también respecto del organismo responsable en España y consideraba que esta cuestión debería homologarse en lo posible. Señalaba también que, entre tanto se logra esa homologación, ha elaborado unas normas generales de carácter interno (14022993).

Reclamaciones similares se han presentado desde Andalucía y las Comunidades Valenciana y de Madrid con relación al seguimiento que realizan las Entidades Colaboradoras de Adopción Internacional (ECAI), referidas a mala praxis, al elevado coste de estos informes y a la falta de garantías respecto a los datos protegidos por la Ley —fotos del menor, los familiares y amigos, declaraciones de ingresos y patrimonio, informes de salud, entre otros— ya que los interesados carecen de seguridades sobre cómo se custodian, a quiénes se entregan o cuál es el uso que se hace de dichos datos en los países receptores (15002985, 15004399 y 15010060).

8.2.3 Protección de la juventud e infancia en los medios de comunicación e información

La generalización del acceso a internet hace que esta institución continúe realizando un seguimiento de las actuaciones que llevan a cabo las distintas administraciones implicadas.

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

Durante el año 2015, esta institución ha podido seguir los trabajos realizados en el «III Plan de Acción contra la Explotación Sexual de la Infancia y la Adolescencia 2010-13», el «II Plan Estratégico Nacional de la Infancia 2013-16» y el «Plan Integral de Apoyo en la Familia». Tanto la **Subsecretaría de Sanidad y Servicios Sociales** como la **Entidad Pública Empresarial RED.es** han ido concretando las acciones previstas en los citados planes de trabajo, así como en el proyecto «Menores en Red», específicamente en lo referido a las llamadas «Comunidades peligrosas en línea», entre las que figuran las relacionadas con la ayuda o la inducción al suicidio, la apología de la anorexia y la bulimia (ANA y MIA) o la difusión de contenidos perjudiciales para la salud (12027841 y 14004842).

El **Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales** ha manifestado compartir el criterio de la institución en cuanto a la conveniencia de armonizar la calificación por edades al público en las diferentes ventanas de exhibición y de procurar una unificación de las normas contenidas en la Ley de Comunicación Audiovisual y en la normativa en materia de cinematografía. Refiere también las novedades introducidas por el Real Decreto-ley 6/2015 de 14 de mayo, por el que se modifica la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, con relación a la calificación de obras audiovisuales e indica que está en proceso de elaboración un real decreto en el que se establezca una regulación pormenorizada de la calificación y obras audiovisuales por grupos de edades, pendiente del informe del Consejo de Estado. Una vez aprobado el mismo se abordará la regulación relativa a los citados criterios y se finalizarán los trabajos relacionados con la elaboración de una «Guía de uso sobre los criterios de calificación por edades», en colaboración con la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia** y los operadores de televisión (14002350).

8.3 PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Disposición adicional sexta 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 su inclusión social, obliga al Gobierno a elaborar con una periodicidad cuatrienal un plan nacional de prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades.

A instancias del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), se iniciaron actuaciones para conocer los avances producidos en dicho compromiso. A finales del año 2015, la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** informó del inicio de las reuniones preparatorias, en las que se contaría con la colaboración de las comunidades autónomas y de los demás agentes implicados (15011183).

8.3.1 Valoración de la discapacidad

En el informe del pasado año se dejaba constancia de la **Recomendación** formulada al **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)** sobre la agilización de los trabajos de modificación del Baremo de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad para adecuarlo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF/OMS-2001), respecto de la que no se han registrado avances (14000526).

Ante la demanda de ciertos colectivos con riesgo de estigmatización social sobre posibles problemas derivados de la inclusión de datos sobre su enfermedad en el dictamen de valoración de discapacidad (por ejemplo, VIH o trastorno mental grave) y a instancias del Diputado del Común, se solicitó al **IMSERSO** información sobre las decisiones adoptadas en la **Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad**. Dicha Comisión acordó, el 12 de marzo de 2015, proceder de manera progresiva a eliminar del Dictamen Técnico—Facultativo los diagnósticos, especialmente aquellos que pueden generar un estigma social. A petición de los interesados, esta información se custodiará exclusivamente en el expediente (14022109).

Siguen siendo frecuentes las reclamaciones relacionadas con la demora en la tramitación de los procedimientos de valoración inicial o revisión de la situación de discapacidad. Sobre este asunto la **Consejería de Cultura, Deporte, Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias** ha aceptado una **Recomendación** formulada en 2014. En su escrito afirma que desde la Dirección General de Políticas Sociales e Inmigración se estaban haciendo esfuerzos para incrementar y reasignar efectivos, así como para mejorar los programas informáticos utilizados (14014124).

La demora apreciada en la programación de citas para la baremación de la discapacidad en la provincia de Pontevedra motivó la formulación de un **Recordatorio de deberes legales** a la **Consejería de Trabajo y Bienestar Social de la Junta de Galicia**. En la respuesta, dicha Consejería daba cuenta del refuerzo del personal de la Sección, que dispone de 3 equipos integrados por médico, trabajador social y psicólogo, más apoyo administrativo. También se indicaba que, a través del 012, se había mejorado el sistema de citas y de información sobre este procedimiento; y se había actualizado la normativa y la formación del personal implicado (15000748 y 15010597).

8.3.2 Acceso al empleo de las personas con capacidad intelectual límite

En 2013 esta institución formuló **recomendaciones a la Secretaria de Estado de Empleo y a la Secretaria de Estado de Asuntos Sociales e Igualdad**, a fin de que el

Gobierno diera cumplimiento a lo previsto en la Disposición adicional sexta de la Ley 26/2011, sobre medidas de acción positiva dirigidas a promover el acceso al empleo de las personas con capacidad intelectual límite, que tengan reconocida oficialmente su situación, aunque no alcancen un grado de discapacidad del 33 por ciento. La recomendación fue aceptada, indicando ambas Secretarías de Estado que iniciaban los trámites para hacerla efectiva. No obstante, hasta el momento los avances han sido escasos, ya que no se ha pasado de la fase de elaboración de un estudio, en curso de edición en el momento de la última información recibida (12031703).

8.3.3 Accesibilidad

Perros de asistencia

Durante el año al que se refiere este informe se han concluido las actuaciones acerca de la regulación del acompañamiento por **perros de asistencia** con la **Consejería de Sanidad y Consumo de la Ciudad Autónoma de Ceuta** y con la **Diputación Foral de Araba/Álava**, al aprobarse la correspondiente normativa. Una vez que se han publicado leyes sobre este asunto en la **Comunidad Foral de Navarra**, en la **Región de Murcia** y en la **Comunidad de Madrid** en 2015, esta institución permanece a la expectativa de la promulgación de la normativa de desarrollo de dichas leyes. En **Castilla y León** se ha agotado ya el período legalmente establecido para efectuar el desarrollo reglamentario y, por la misma razón, se ha abierto una actuación de oficio con la Consejería competente de **Illes Balears** (12011242, 12011248, 15018573, entre otros).

También se han formulado **Recomendaciones** a la **Consejería de Derechos y Servicios Sociales del Principado de Asturias** y a la **Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda de Canarias**, a fin de que elaboren la normativa del rango adecuado que regule el acompañamiento de estos animales (12011224 y 12011243).

Información a personas sordas en emergencias

La Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) se dirigió a la institución manifestando su disconformidad con la falta de accesibilidad de este colectivo a la información que se ofrecía a través de fuentes oficiales y desde los medios de comunicación durante la crisis del ébola. Solicitaba que se elaborara un Protocolo que asegurara la accesibilidad a la información y a la comunicación en situaciones de emergencias, alertas y similares. Se recibió información de la **Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** en la que se indicaba que el asunto de la comunicación a personas con

discapacidad auditiva durante situaciones de emergencia o alerta estaba siendo objeto de estudio (14021104).

Otros asuntos también vinculados a este ámbito, en los que las Administraciones responsables han expresado su compromiso de poner remedio al problema, son el relacionado con la ausencia de aviso alternativo a la megafonía en el Centro de Salud Juan A. Romeu Hardisson de Santa Cruz de Tenerife, o las deficiencias en cuanto a la accesibilidad universal del servicio de atención al ciudadano del **Ayuntamiento de Collado Villalba (Madrid)** (14020015 y 14020068).

Accesibilidad de oficinas públicas

El **Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)** ha informado de su intención de realizar, conjuntamente con los servicios autonómicos de empleo, un análisis general con vistas a la adaptación y a lograr la accesibilidad universal de sus oficinas. La queja que dio origen a esta decisión fue presentada por el CERMI y estaba referida a una Oficina de Empleo de Madrid capital (14020039).

La demora, también denunciada por el CERMI, en cumplir con lo previsto en el Real Decreto 366/2007, por el que se establecen las **condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado**, motivó el inicio de actuaciones con la **Secretaría de Estado de Administraciones Públicas**. Se destacaba la inexistencia de calendario de adaptación gradual de las oficinas, objetivo cuyo cumplimiento llevaba dos años de retraso. La citada Secretaría de Estado informó de que el 70 % de las oficinas centrales y alrededor de un 50 % de las oficinas del 060 de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno cumplen las condiciones de accesibilidad, aunque continúan las actuaciones para dar total cumplimiento a la referida norma. A lo largo de 2015, se comunicaron algunos avances parciales, que han culminado en la publicación oficial, el 19 de diciembre de 2015, de la Resolución de la misma Secretaría de Estado por la que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado (14022724).

Aparcamiento en hospital

Constatada la falta de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en el recinto del Hospital Virgen de la Arrixaca, se actuó ante el **Servicio Murciano de Salud**. En la primera información se indicaba que habían sido suprimidas durante las obras en la zona materno-infantil y de reorganización de la parcela. Las actuaciones finalizaron al aseverar la Administración que durante el tiempo que durasen las obras se

iban a habilitar plazas provisionales para personas con discapacidad. Además la Administración se comprometió también a contemplar esta necesidad en el proyecto básico y de ejecución del plan funcional (14007163).

Acceso a redes sociales

Al hilo de las quejas formuladas por el CERMI sobre la accesibilidad de las personas con discapacidad a las redes sociales, esta institución realiza un seguimiento del asunto, por lo que se solicitó información a la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** así como a la **Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad**, que han expuesto las diferentes actuaciones que están programadas en la «Agenda Digital» y en el «Plan específico de inclusión digital y empleabilidad». La Dirección General de Apoyo a la Discapacidad ha detallado las iniciativas que se están realizando con el propósito de extender la cultura de la accesibilidad en el entorno Web (14019996).

8.3.4 Discriminación

Durante el año 2015 se ha continuado con diversas actuaciones que sirven a la institución para comprobar el grado de aplicación de las medidas previstas para velar por el cumplimiento y la no discriminación de los ciudadanos con discapacidad. Entre ellas cabe citar las siguientes:

- la denegación de alojamiento a un grupo de personas con discapacidad intelectual moderada en dos hoteles de un mismo grupo empresarial, situados en **Andalucía** y la **Comunidad Valenciana** (13022007 y 13022071);
- la negativa a que una persona con discapacidad que utiliza silla de ruedas accediera al interior de un bien de interés cultural situado en **Galicia**, durante una visita turística (14019242);
- la falta de previsión de viajes de termalismo para personas que precisen de la asistencia de tercera persona (15011498 y 15011701).

En estas y otras actuaciones semejantes se pone de manifiesto las dificultades existentes para objetivar en términos jurídicos —y especialmente jurídico-penales o sancionatorios— la mayor parte de las situaciones de discriminación.

8.3.5 Recursos para personas con discapacidad

Atención temprana

La atención temprana se considera una acción imprescindible para el abordaje integral y la prevención de las discapacidades, por lo que ha de dispensarse desde el primer momento posible, tal como señala el artículo 13 de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social. La carencia de estos recursos para la atención de una niña de siete meses en Bigastro (Alicante) motivó la apertura de actuaciones, aún en curso, con dicho **Ayuntamiento** y con la **Consejería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Comunidad Valenciana** (13030464).

Ante una queja similar se solicitó a la **Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** el detalle de los recursos existentes de atención temprana, la organización de la lista de espera, el lugar que ocupaba el interesado y previsiones para ofrecerle plaza y demás parámetros generales. La Administración indicó que entre 2014 y 2015 se crearon 287 nuevas plazas de atención temprana, si bien existen 1.572 niños en la lista de demanda de centros de este perfil, sin que pueda establecerse un tiempo promedio de espera, pues se indica que ello depende en gran medida de la patología y la situación de cada niño. El impacto de tal situación en las expectativas de mejora de estos niños y en sus familiares, especialmente los que cuentan con menos recursos, determina que esta institución continúe en la búsqueda de posibles medidas de refuerzo, optimización y mayor transparencia de la lista de espera (15002978).

Centros residenciales

Las circunstancias concretas de algunas personas con discapacidad dificultan, en ocasiones, su ingreso en un recurso residencial determinado al considerar la Administración o la dirección del centro que con los medios o profesionales de los que dispone no se puede prestar una atención adecuada. Sin embargo, cabe exigir de la Administración la máxima diligencia para encontrar el lugar que más se adecue a cada persona.

En agosto de 2015, al tener conocimiento por la **Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias** del ingreso en un centro concertado especializado, se cerró una actuación de oficio relativa a un interno del Centro Penitenciario de Villabona, que permanecía recluido aunque la autoridad judicial había interesado de la Administración autonómica su ingreso en un centro educativo adaptado, en el que pudiera ser objeto de vigilancia y supervisión (15008888).

También concluyó de forma favorable la solicitud de ingreso en centro residencial para una persona con daño cerebral en **Extremadura**. En la información de la entonces

Consejería de Empleo, Mujer y Políticas Sociales se señalaba que el interesado no cumplía con el perfil para acceder a un recurso residencial de discapacidad intelectual, ni de discapacidad física. Tampoco se apreciaba que tuviera un trastorno mental grave, por lo que no podía ser usuario de recursos de la Red de salud mental de Extremadura. Tras numerosos rechazos fue finalmente admitido en la Casa de Misericordia de Alcuéscar (Cáceres) (14004108).

8.3.6 Otras ayudas

Al comprobar que la falta de información sobre la fecha en la que se convocan las ayudas anuales para el fomento de la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad estaba repercutiendo negativamente en el acceso a las mismas, se formuló una **Recomendación** a la **Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid**. En la queja analizada el interesado, que venía percibiendo una ayuda para el transporte en taxi con vistas a acudir a acciones de formación y empleo, no tuvo conocimiento de la convocatoria en los años 2013 y 2014, dado que se convocaron en fechas distintas y no se avisó a los usuarios que accedieron a la ayuda en ocasiones anteriores. Las ayudas se conceden por orden de presentación de la solicitud, con lo que la falta de previsibilidad tiene unos efectos aun más significativos.

La recomendación pretendía una mayor regularidad en la publicación de las convocatorias y el refuerzo de los medios para que la información llegue a conocimiento de los potenciales beneficiarios. La respuesta de la Administración no ha sido positiva, al indicar que la convocatoria se produce en el primer semestre del año, sin que resulte posible precisar más por la necesidad de cumplimentar el correspondiente procedimiento administrativo de aprobación de las ayudas. Sobre el incremento de la difusión entre los beneficiarios potenciales, la Administración estimó que los medios existentes se estimaban suficientes (14020962).

8.4 ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES EN CENTRO RESIDENCIALES

Las actuaciones relacionadas con la atención que reciben los mayores en centros residenciales son muy dispares; desde problemas de convivencia o de diferencias pasajeras con el personal, a denuncias por mala calidad del servicio de lavandería y reposición de ropa.

Los problemas derivados del incremento de plazas en una residencia con merma de las facilidades de evacuación motivaron el inicio de actuaciones con el Ayuntamiento de Casar de Palomero y con la **Consejería de Salud y Política Social de la Junta de**

Extremadura. Tras varias solicitudes de información durante dos años, sobre diversos aspectos de la vida y la seguridad del centro, en especial sobre el impacto de las alteraciones realizadas en las instalaciones y las posibilidades de evacuación de la primera planta, se ha concluido la queja al comprobar que se había aprobado el plan de evacuación, que existía un protocolo de uso de los aparatos de rehabilitación y una hoja de registros de cada usuario y que en la visita de inspección realizada por el **Servicio Extremeño de Promoción a la Autonomía y Atención a la Dependencia** (SEPAD) no se advirtieron nuevas anomalías (13016506).

En 2015, se formularon dos **Recomendaciones** a la entonces **Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla-La Mancha**, al apreciar que ante la existencia de **lesiones de etiología incierta** en la Residencia de Mayores Gregorio Marañón (Ciudad Real), no estaba adecuadamente protocolizado el sistema de supervisión e investigación. Tampoco se emitía el correspondiente parte de lesiones para trasladar los hechos a conocimiento de la autoridad judicial. La Administración aceptó las recomendaciones e indicó que se remitiría escrito a las direcciones de todas las residencias de la red pública, recordando que «ante lesiones producidas por agresiones se cumplimente el correspondiente parte y se dé traslado del mismo a la autoridad judicial». Una buena praxis en este ámbito debería conducir a poner en conocimiento del juez cualquier situación en la que se hayan producido daños o lesiones cuyo responsable no pueda ser establecido y no solo cuando se sospeche que son el fruto de una agresión, por lo que la segunda recomendación se considera solo parcialmente aceptada (14023502).

El pasado informe daba cuenta de las actuaciones iniciadas por la falta de información a los hijos de un residente en un centro sobre las circunstancias del fallecimiento de su padre. Como consecuencia de un **Recordatorio de deberes legales** formulado en 2014, sobre la disponibilidad de un sistema seguro de remisión y recepción de los documentos entre órganos de la entonces **Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid**, la Secretaría General Técnica de dicha Consejería dictó una Instrucción, dirigida a todos los centros directivos y entidades dependientes de la misma, para que se utilice de forma obligatoria una aplicación informática que mejore la intercomunicación (12007372).

Seguridad y control de los centros residenciales

En julio de 2015 se tuvo conocimiento del fallecimiento de ocho internos en la Residencia Santa Fe de Zaragoza, en un incendio al parecer provocado por una residente que podría estar incapacitada. Solicitada información al Departamento competente del **Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza** se constató que la situación de

la residencia era irregular y de falta de idoneidad, aunque continuaba abierta por la pasividad y falta de decisión de las Administraciones públicas implicadas.

Dado que el tema concreto se encontraba vinculado a un procedimiento judicial, se formularon dos **Recomendaciones** a ambas Administraciones para que intensifiquen las actuaciones de vigilancia y sanción de situaciones de este tipo; y para que se establezca un convenio entre organismos con funciones inspectoras concurrentes para mejorar la agilidad y efectividad de estas inspecciones sobre centros residenciales. La última información facilitada indica que se ha puesto en marcha un Plan conjunto de inspección en el que participan ambas Administraciones (15010431).

Contenciones

El elevado número de contenciones físicas que, conforme a los datos facilitados por la **Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla-La Mancha**, se aplicaba a los internos en la Residencia de Paseo de Cuba de Albacete, junto con otros datos sobre actividades y satisfacción de los usuarios, motivaron la formulación de dos **Recomendaciones** al referido organismo.

En una de ella se pide que se regule o, al menos, que se protocolice el uso de sujeciones, que la Administración considera cada vez más necesarias, a consecuencia del paulatino aumento del grado de dependencia de los usuarios, y que se haga bajo los principios de última opción, revisión periódica, consentimiento informado y prescripción médica.

La otra indicaba la necesidad de efectuar una evaluación del Área de terapia ocupacional, donde el grado de satisfacción de los usuarios es significativamente menor que en el resto de las áreas y parecen no cumplirse los parámetros de la normativa autonómica.

La Administración aceptó ambas recomendaciones, señalando que se ha solicitado al centro que plantee actuaciones para mejorar el nivel de satisfacción de usuarios y familiares. Asimismo se comprometió a elaborar un documento pormenorizado referente a la utilización de sujeciones, contenciones físicas y farmacológicas para ponerlo a disposición de todos los centros de la región (14010841).

Traslados entre centros

En informes de años anteriores se dejaba constancia de la imposibilidad de solicitar un traslado a una plaza en residencia de financiación total de la **Comunidad de Madrid** cuando las circunstancias económicas que en su momento determinaron el acceso a una

plaza de financiación parcial han variado notablemente. Con la aprobación del nuevo sistema regulado en el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, se permite el acceso a la lista única, si bien la asignación de una nueva plaza implica una alta posibilidad de cambio de centro. El cambio, no obstante, se hace efectivo con la concesión de la plaza y la renuncia a la anterior, sin interrupción en el servicio, a diferencia de lo que ocurría anteriormente (15000859).

8.5 SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

En 2015, además de examinar la adecuación de la actividad administrativa al ordenamiento jurídico y la garantía del ejercicio de los derechos o libertades fundamentales, se han iniciado diversas actuaciones que inciden en la configuración integral del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Entre las quejas presentadas se repiten las relacionadas con disposiciones que afectan a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, contenidas en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Como sigue pendiente la resolución de un recurso de inconstitucionalidad planteado sobre este asunto, la intervención de esta institución se ha limitado a los casos en que se apreciaban indicios de una aplicación indebida de la normativa en vigor.

También sigue pendiente de resolverse la reforma procesal para que los litigios referidos a las prestaciones del SAAD pasen a ser conocidos por la jurisdicción social, previsión contenida en la Disposición final séptima de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, que otorgaba al Gobierno un plazo de tres años para remitir a las Cortes Generales el correspondiente proyecto de Ley. El **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** no ha ofrecido razones para justificar el retraso (15002012).

El **Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia** acordó, el 7 de octubre de 2015, crear un grupo de trabajo para evaluar los resultados de la aplicación del baremo de dependencia. A instancias del Síndic de Greuges de Cataluña, se han iniciado actuaciones con el **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, con el objeto de que dicho grupo examine la conveniencia de modificar la obligatoriedad de las revisiones periódicas a los menores al inicio de cada período diferenciado de la tabla de aplicación cronológica, en los supuestos de enfermedades o dolencias sin buenas perspectivas de evolución, así como sobre la oportunidad de extender la aplicación de la Escala de Valoración Específica (EVE) que se aplica exclusivamente hasta los 3 años a los

procesos de valoración para el tramo de edad comprendido entre los 3 y los 7 años (15013460).

Por lo que se refiere a la financiación del SAAD por parte del Estado, se ha constatado que desde el ejercicio 2009 la consignación inicial en las leyes generales de presupuestos del Estado para sufragar el nivel mínimo de protección ha tenido que suplementarse todos los años, por resultar insuficiente la previsión inicial. A la vista del presupuesto consignado en el proyecto de ley para el año 2016, se recomendó al **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** que tome las medidas necesarias para ajustar anualmente las previsiones presupuestarias al gasto preciso para sufragar el nivel mínimo de protección (15011257).

8.5.1 Tramitación de procedimientos administrativos

Fallecimiento de solicitantes sin acceso a las prestaciones

Además de las demoras en el procedimiento de valoración de la situación de dependencia y en la elaboración de los programas individuales de atención (PIA), en **Andalucía, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Región de Murcia** numerosos expedientes quedaron paralizados, sin causa imputable a la parte interesada, aunque ya se hubiera formulado la propuesta de PIA y esta hubiera sido aceptada por la persona beneficiaria. Ello ha dado lugar a que, en ocasiones, la persona solicitante falleciese antes del reconocimiento de su derecho o antes de la resolución sobre su programa individual de atención, archivándose el expediente sin dictar la correspondiente resolución, por lo que la comunidad hereditaria de la persona fallecida sigue esperando la resolución de la solicitud.

En estos supuestos, cuando ha resultado posible (por no haber prescrito la acción o no haber devenido firme la resolución de terminación del procedimiento) esta institución ha postulado que se cumpla lo previsto en el artículo 15 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que determina la posible condición de persona beneficiaria de las personas que fallecieron en los 6 meses siguientes a la presentación de la solicitud sin que se hubiera dictado resolución de reconocimiento de la prestación. Se pide asimismo, el cumplimiento de lo previsto en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial (12001272, 13029971, 15002401, entre otras).

Demoras en la tramitación de solicitudes y recursos

Una vez comprobado el elevado número de solicitudes de valoración y de PIA pendientes de resolver, se instó a la **Comunidad Autónoma de Canarias** a que adoptara medidas correctoras. La Administración autonómica puso de manifiesto que en el presupuesto autonómico para 2016 se iban a declarar los servicios de dependencia como un sector prioritario, a efectos de contratación de personal, y que se aumentaría el importe destinado a nuevas altas en prestaciones económicas y a dotación de plazas. Mediante la Ley de Canarias 10/2015, de 26 de noviembre, se suplementó el crédito del ejercicio 2015 para atender los derechos reconocidos de las comunidades hereditarias así como de las prestaciones económicas de cuidados en el entorno y prestaciones económicas vinculadas al servicio, tanto las ya reconocidas como respecto de las nuevas altas que previsiblemente se incorporarían al SAAD hasta el cierre del ejercicio (12026235).

En la **Comunidad de Madrid** se apreciaron también retrasos en la resolución de las solicitudes de modificación del PIA, debidos a cambios en las circunstancias de las personas beneficiarias, que le ocasionan la imposibilidad de permanecer en su entorno y seguir recibiendo la prestación asignada. Se han iniciado actuaciones a fin de determinar si en dichos supuestos se interrumpe la acción protectora del SAAD mientras se modificaba el Programa Individual de Atención (13022839, 14007625 y 15011667).

Se han dirigido **Recordatorios sobre el deber legal de resolver las solicitudes formuladas y los recursos interpuestos** de forma expresa y en los plazos previstos a las Consejerías y Departamentos competentes de las Administraciones autonómicas de **Andalucía, Canarias, Castilla-La Mancha, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Región de Murcia**, así como a los ayuntamientos de **Barcelona y Alcázar de San Juan** (Ciudad Real) (12006507, 12027196, 13002392, entre otras).

En el caso de la **Comunidad de Madrid** su situación destaca especialmente respecto a la demora en la resolución de los recursos administrativos, aunque se ha apreciado cierta mejora en el ritmo de tramitación (14022242).

Traslados entre comunidades autónomas

Se observa también, especialmente en **Andalucía, Aragón, Cataluña** y en la **Comunidad de Madrid**, el incumplimiento de los plazos previstos en el artículo 17 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, en los casos de traslado de la persona beneficiaria entre comunidades autónomas o las Ciudades de Ceuta y de Melilla y, en ocasiones, una interrupción injustificada de la acción protectora (13002392, 13022839, 14002746, entre otras).

La situación es aún más difícil en los supuestos de cambios temporales de residencia, habitual en personas en situación de dependencia que alternan la convivencia con hijos o familiares residentes en distintas comunidades autónomas. Ello ha motivado que esta institución efectúe una **Recomendación al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** para que se proponga al **Consejo Territorial** la adopción de medidas que permitan asegurar la continuidad de la acción protectora del SAAD, y el mantenimiento de la atención a las personas en situación de dependencia en los supuestos de traslados temporales y desplazamientos entre comunidades o ciudades autónomas. La recomendación ha sido aceptada y se está realizando un seguimiento hasta conocer las medidas finalmente adoptadas (12012570).

Perspectivas de resolución de expedientes pendientes

Ante el elevado número de quejas relacionadas con las demoras se adoptó la decisión de solicitar información de carácter general a diversas comunidades autónomas sobre el número de expedientes afectados y los motivos y responsables de las demoras o interrupciones de la tramitación.

La **Comunidad Valenciana** remitió a finales de 2015 un informe en el que señalaba la existencia de una bolsa de más de 16.000 expedientes en lista de espera para ser valorados. Indicaba que se habían adoptado medidas para resolver las peticiones del PIA pendientes, que cifraba en 27.000, al tiempo que estimaba en 40.000 el número de solicitudes de personas que aún no han visto reconocido ningún derecho. Se ha solicitado información complementaria sobre las medidas concretas que vayan a adoptarse para lograr normalizar la situación. Estas actuaciones se cumplimentaron con la **Recomendación** de que establezca en régimen de derecho transitorio y que reconozca en estos casos la prestación (13026535, 15008332 y relacionadas).

Por su parte, el órgano gestor de la **Región de Murcia** informó de que la paralización de la tramitación de determinados expedientes respondió a una orden superior y que, en julio de 2012, estaban pendientes de resolverse 7.244 expedientes de elaboración del PIA de personas valoradas en grado protegible, cuya tramitación quedó paralizada sin causa imputable a los interesados. En ese momento 2.443 expedientes contaban con informe favorable de la Comisión para la elaboración del PIA para acceder a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. Habían sido 548 los casos en los que se había denegado la prestación económica, al amparo de lo previsto en la Disposición transitoria octava de la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria del sector público, de política social y otras medidas administrativas, aun cuando estaba acreditado que en el momento de la presentación de la solicitud y durante el plazo máximo otorgado a la Administración

para resolver, las personas en situación de dependencia y los cuidadores no profesionales cumplían los requisitos y condiciones exigidos para acceder a la misma según la normativa entonces vigente.

En tales casos esta institución ha mantenido el criterio de que solo se debían exigir los requisitos vigentes al momento de presentación de la solicitud o durante el plazo máximo conferido para resolver, y que no procedía denegar tales prestaciones por modificaciones normativas sobrevenidas. Finalmente, la Administración ha acabado asumiendo la postura del Defensor del Pueblo, mediante la aprobación del Decreto-ley 3/2015, de 7 de octubre, que prevé que se puedan revisar los expedientes afectados por la citada medida transitoria de la Ley 6/2013 (13003705 y 13013674).

En la **Comunidad Autónoma de La Rioja** se ha constatado que, aun cuando no hay problemas de demoras, con la acumulación de los diferentes plazos previstos en determinadas normas que regulan la materia se supera el plazo máximo de 6 meses para el conjunto de la tramitación establecido en la norma estatal. Se ha formulado una **Recomendación** para adaptar los textos normativos autonómicos a los plazos generales de tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia y elaboración del PIA y de las solicitudes de prestaciones (15012312).

Información a los interesados

Diversas quejas han incidido en la modificación de la cuantía de las prestaciones económicas, especialmente en el hecho de no recibir notificación alguna que motive la disminución operada en las mismas. La reiteración de dicho extremo ha ocasionado que esta institución **recomendase** a la **Comunidad Valenciana** y a la **Región de Murcia** que emitan comunicaciones razonadas de revisión de las cuantías de las prestaciones de la Ley de dependencia para garantizar el derecho a la información de los ciudadanos; resolución que ambas Administraciones han aceptado (12008540 y 14010577).

Durante 2015, se han puesto de manifiesto deficiencias en el sistema de información implantado en la **Comunidad de Madrid**, por lo que se le ha formulado el **Recordatorio del deber legal** de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados a recibir la información que solicitan (15002862, 15005847, 15011435, entre otras).

8.5.2 Efectividad del Grado I

El 1 de julio de 2015 se hizo efectivo el derecho de acceso a las prestaciones del Sistema de las personas reconocidas en situación de dependencia moderada (Grado I). La normativa de algunas comunidades autónomas prevé para tal supuesto que el órgano

Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

gestor debía elaborar el PIA en los tres meses anteriores al inicio de su año de implantación o a la fecha en la que sean efectivas las prestaciones.

Lo cierto es que el juego de las normas estatal y autonómicas dio lugar a diferentes interpretaciones sobre el momento en que este proceso debía iniciarse y el plazo máximo disponible para resolverlo. De hecho, se vino observando que parte de las administraciones públicas habían entendido que disponían de 6 meses para aprobar los PIA y que habían tomado en consideración como fecha de inicio del cómputo del plazo máximo el propio 1 de julio de 2015. Como ello, se podría vulnerar lo dispuesto en la norma estatal y, además, esta práctica repercute sobre la fecha de efectos de las prestaciones, que podría verse postergada hasta el 31 de diciembre de 2015 o más tarde en el caso de reconocimiento de servicios. En el mes de octubre de 2015 se iniciaron de oficio actuaciones con relación a la incorporación de estas personas al SAAD con dieciséis **Comunidades autónomas, las ciudades de Ceuta y Melilla y las Diputaciones forales del País Vasco** (15012296, entre otras).

Al margen de ello, también se han tramitado quejas individuales referidas a la protección de las personas reconocidas con dependencia moderada (14006769, 14009465, 14019504, entre otras).

A la finalización del año han remitido la información solicitada los departamentos responsables de la **Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad de Madrid, Galicia, La Rioja, el Principado de Asturias, las tres Diputaciones Forales vascas** y el **IMSERSO**, respecto a las **Ciudades de Ceuta y de Melilla**. De dicha información se desprende que a 1 de julio de 2015 no se ha hecho efectiva la incorporación generalizada al Sistema de los dependientes moderados y que se ha comenzado a prestar cobertura al amparo del SAAD, en primer lugar, a las personas valoradas en Grado I que previamente estaban recibiendo algún tipo de atención en otro sistema de protección.

Las **Diputaciones Forales del País Vasco**, con cargo al nivel adicional de protección, establecieron en su momento fórmulas de diverso alcance que han permitido a personas, con grado de dependencia moderada disfrutar anticipadamente de la protección del SAAD, aunque solo la **Diputación de Bizkaia** ha aplicado esta decisión a todos los integrantes de este colectivo y tanto respecto de los servicios como de las prestaciones económicas.

8.5.3 Acceso a las prestaciones

Por lo que se refiere al acceso a las prestaciones reconocidas, uno de los motivos más invocado por los ciudadanos en sus quejas es el retraso en el abono de las prestaciones económicas. Así es especialmente en el caso de cuantías reconocidas en concepto de

atrasos por el reconocimiento de efectos retroactivos, que fueron fraccionadas y aplazadas, aunque durante el ejercicio se ha observado que las administraciones públicas han liquidado parte de la deuda, abonando los intereses generados cuando las personas beneficiarias o sus causahabientes los han reclamado por indicación de esta institución.

La falta de recursos disponibles en los supuestos de reconocimiento de servicios es otro de los motivos más frecuentemente puesto de manifiesto por los ciudadanos, que también han aludido a la opacidad de las listas de acceso, por lo que en algunos supuestos el Defensor del Pueblo ha venido haciendo un seguimiento de la evolución del número de orden que ocupa la persona interesada en la correspondiente lista, hasta que finalmente se le ha adjudicado plaza.

Reconocimiento y abono de prestaciones

La **Comunidad Autónoma de Cataluña** aún no ha informado sobre el amparo legal que respalda la suspensión del reconocimiento de la prestación vinculada al servicio de atención residencial, así como el ingreso asociado a plazas de prestación económica vinculada durante el ejercicio 2014, ni ha proporcionado datos sobre el número de expedientes que se encuentran en dicha situación, tal como se le requirió (14001432).

Con relación al retraso en el abono de las prestaciones económicas reconocidas y devengadas, especialmente en el caso de cuantías reconocidas en concepto de atrasos por el reconocimiento de efectos retroactivos y las que fueron fraccionadas y aplazadas, el mayor número de quejas proviene de la **Comunidad de Madrid**, la **Comunidad Valenciana** y la **Región de Murcia**. No obstante, se ha observado que durante el ejercicio 2015 las Administraciones públicas han liquidado parte de esta deuda a las personas beneficiarias o, en su caso, a la comunidad de herederos.

Se ha solicitado a la **Comunidad de Madrid** que informe sobre la práctica de resolver y reconocer prestaciones económicas demorando la determinación de la cuantía y los efectos de dicha resolución a un momento posterior (15006819).

Con la misma Comunidad se han venido tramitando quejas que afectan a la fecha de efectividad de la prestación vinculada al servicio, ya que la singular normativa que regulaba la cuestión, ya derogada, hacía prácticamente inaplicable lo dispuesto en las normas estatales, demorando la fecha del derecho de acceso. Mediante el Decreto 54/2015, de 21 de mayo, por el que se regula el procedimiento para reconocer la situación de dependencia y el derecho a las prestaciones del SAAD en la Comunidad de Madrid, la regulación se ha homologado con las previsiones estatales (14002669 y relacionadas).

También se han planteado las consecuencias de la falta de recursos disponibles en los supuestos de reconocimiento de un servicio, lo que implica dejar a una persona dependiente sin la cobertura de un sistema concebido para garantizarle un derecho subjetivo. Para paliar los efectos adversos de esta situación la **Comunidad de Madrid** reconoce transitoriamente otra modalidad de atención. Se ha interesado el reconocimiento de otro servicio o de la prestación vinculada al servicio respecto de casos particulares a la **Comunidad Autónoma de Andalucía** y a la **Comunidad Autónoma de Galicia**; esta última ha aceptado la **Recomendación** formulada, reconociendo la correspondiente libranza (12006507, 14006383 y 15007971).

Esta institución ha actuado de igual forma ante la **Comunidad de Madrid** y la **Comunidad Valenciana**, para velar por la aplicación de lo dispuesto en la Disposición transitoria tercera del Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, respecto de personas reconocidas en Grado II y Grado III que habían presentado su solicitud antes del 25 de mayo de 2010, ya que a las mismas ha de respetársele el derecho a percibir las prestaciones desde el día siguiente a la presentación de la solicitud (11021202, 13029971, 14022046, entre otras).

Plazo suspensivo para la prestación de cuidados en el entorno familiar

Se han recibido numerosas quejas, la mayoría con origen en la actuación de los organismos competentes de **Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y la Región de Murcia**, relacionadas con la aplicación de las medidas del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, que afectan a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, en cuanto al plazo suspensivo al que está sometida la supresión de los efectos retroactivos, así como el fraccionamiento y aplazamiento de las cuantías generadas por los atrasos derivados de los efectos retroactivos producidos.

Esta institución ha intervenido en los siguientes supuestos: 1) cuando se ha aplicado el plazo suspensivo a solicitudes que tenían reconocida la situación de dependencia antes del 15 de julio de 2012 pero no la prestación económica, al entender que tal supuesto no está expresamente contemplado el citado Real Decreto-ley; 2) cuando las administraciones autonómicas se han excedido en la aplicación de lo previsto en la norma estatal; 3) en los casos en que se ha suprimido el reconocimiento de efectos retroactivos a partir de la fecha indicada; 4) ante la aplicación extensiva de lo previsto en la Disposición adicional séptima del Real Decreto-ley, que viene referido únicamente a prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocidas y no percibidas (14001432, 15013296, entre otras).

En lo que se refiere a la periodificación de las cuantías generadas por los atrasos derivados de los efectos retroactivos, se ha venido velando por que la misma solo se aplique en los términos establecidos en la Disposición final primera del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, que modifica la redacción original de la Disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público. Por este concepto, los efectos retroactivos únicamente podrán ser objeto de aplazamiento si se generaron desde la fecha de la solicitud. Así se indicó, por ejemplo, a través de una **Sugerencia**, a la **Consejería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana** (14009060).

La **Comunidad de Madrid** aceptó la **Sugerencia** de no aplicar el plazo suspensivo en el caso del reconocimiento de una prestación con motivo del cambio de residencia a esta comunidad, cuando el interesado la tenía previamente reconocida y ya la estaba percibiendo en la comunidad autónoma de origen (13022839).

Igualmente, se viene instando a los órganos gestores, especialmente los de la **Comunidad Valenciana** y la **Región de Murcia**, para que fijen la fecha exacta de vencimiento en cada anualidad aplazada, de modo que los interesados pueda reclamar intereses en caso de impago a dicha fecha.

Condiciones más gravosas para cuidados no profesionales en el entorno familiar

Las modificaciones de los requisitos para acceder a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, incorporadas por la normativa de cada una de las comunidades autónomas a partir del 15 de julio de 2012 y por el artículo 12 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, han sido causa de numerosas quejas. Se han iniciado actuaciones cuando la normativa autonómica ha ido más allá de lo acordado por el Consejo Territorial y de lo dispuesto en el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre. Por esta razón, se remitió a la **Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía** una **Recomendación** para que modifique lo previsto en su norma autonómica, a fin de ajustar al decreto estatal los requisitos para el acceso a la citada prestación en zonas rurales con más difícil acceso a recursos (14003504 y relacionadas).

8.6 FAMILIAS NUMEROSAS

Como viene siendo habitual, se han recibido escritos en los que los ciudadanos solicitan la modificación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección a las familias

numerosas, para incluir diversos supuestos de familias que actualmente no tienen acceso al título y a las ayudas correspondientes.

Inclusión de nuevos supuestos

El «Plan Integral de Apoyo a la Familia 2015-17», aprobado en el Consejo de Ministros del 14 de mayo de 2015, contiene entre sus previsiones el análisis, revisión y actualización de la referida ley. En él se contempla la creación de un grupo de trabajo interautonómico encargado de analizar la aplicación de la citada ley, proceso que, según la información facilitada por la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad**, incluirá los supuestos protegidos, es decir, las condiciones de la unidad familiar y de sus miembros para ser beneficiarios del título de familia numerosa (14012392).

Esta institución había solicitado que se atendieran los mandatos legales de las leyes de presupuestos generales del Estado para los años 2008, 2009 y 2010, a los efectos de extender la cobertura de protección de familias numerosas a supuestos como el de las familias monoparentales con dos hijos a cargo; las familias con un cónyuge con discapacidad y dos hijos a cargo; o la inclusión en el título de los dos progenitores aun cuando no exista vínculo conyugal (14008872).

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, no aborda estas reformas sino que en su Disposición final quinta, prevé que el Gobierno remita a las Cortes Generales el necesario proyecto de reforma en el plazo más breve posible.

Entre los aspectos que deberían incluirse en la agenda del grupo de trabajo encargado de analizar la ley, se encuentra la inclusión de colaterales (hermanos) con discapacidad en el título de familia numerosa, cuando el interesado tenga la obligación jurídica de hacerse cargo de él. El criterio de actuación de las comunidades autónomas en estos casos no es unívoco, aunque una mayoría admiten la posibilidad de la inclusión en el título de familia numerosa en caso de tutela o acogimiento legalmente constituido y siempre que se acrediten los restantes requisitos de convivencia, dependencia económica, etcétera (14023607).

Parece igualmente necesario incluir en el título de familia numerosa el supuesto de progenitor con discapacidad superior al 65 por ciento, con dos hijos a cargo, y sin vínculo matrimonial. La **Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** entiende que la vigente Ley no permite reconocer dicha condición si falta el vínculo matrimonial y que la inclusión de este supuesto requeriría una modificación legal (15000980).

Fecha de efectos de modificación legal

En septiembre de 2015, tras la entrada en vigor de la ya aludida Ley 26/2015, que reformó el artículo 6 de la Ley 40/2003, de protección de familias numerosas, comenzaron a recibirse quejas que reclamaban el mantenimiento del título en tanto subsista al menos un hijo que cumpla los requisitos generales previstos en la norma. El cambio operado no ha beneficiado a las familias numerosas que perdieron la condición de tales durante 2015, por aplicación de la normativa anterior, y no todas las administraciones que deben aplicar la ley siguen los mismos criterios.

En la información recibida de la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** se hacía remisión a los principios generales sobre la vigencia de las leyes, indicándose que cualquiera que fuera la fecha fijada produciría inevitablemente el efecto de dejar fuera a algún potencial beneficiario.

Respecto a las posibles desigualdades entre las comunidades autónomas que deben aplicar la ley, se indicaba que el **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, dirigió una nota informativa a todas las comunidades y ciudades autónomas tras la publicación de la Ley 26/2015, exponiendo el alcance material y temporal de los diversos aspectos afectados por la reforma parcial de la Ley de protección a las familias numerosas.

En concreto, se informaba de que, cuando el título se hubiera extinguido antes de la entrada en vigor de la reforma, las familias no tienen derecho a recuperarlo, aunque sigan teniendo hijos menores de 21 a 26 años a cargo. Como excepción, las familias numerosas cuyo título estuviera en vigor a 1 de enero de 2015 y lo hubieran perdido en los meses anteriores a la entrada en vigor de la modificación, podrán acceder, únicamente para el curso académico 2015-16, a los beneficios por matriculación y derechos de examen (15011626 y relacionadas).

Ingresos computables para los autónomos

Durante el año 2015 han finalizado de forma favorable las actuaciones iniciadas ante la **Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid** relativas a los ingresos que se tienen en consideración para la calificación de la categoría de familia numerosa en el supuesto de trabajadores autónomos. En estos casos se consideraban los ingresos brutos, sin descontar los gastos que ocasiona el desarrollo de la actividad. Se formuló una **Recomendación** para que el cómputo se realice por el valor neto de los ingresos más cotizaciones sociales. La Administración madrileña aceptó la recomendación y asumió el compromiso de computar solo los rendimientos netos (14018409).

Del mismo modo, se concluyeron las actuaciones con el **Ayuntamiento de Minglanilla (Cuenca)**, tras comunicar que en sesión plenaria se había acordado dejar sin efecto un Acuerdo sobre ayudas a familias, adoptado en 2012, que conllevaba la exclusión de algunas familias con 2 hijos, aun cuando uno de ellos tuviera alguna discapacidad. Se estimaba que dicho acuerdo podía limitar unos derechos previstos legalmente para las familias que tienen alguna persona con discapacidad (14000204).

8.7 PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL

8.7.1 Rentas mínimas

En 2015, las quejas relacionadas con este tipo de prestaciones han decrecido respecto de los años precedentes. Ello se debe en buena medida al decremento de quejas relacionadas con la Comunidad de Madrid. Desde la institución se formularon a la **Consejería de Políticas Sociales y Familia** dos **recomendaciones** para que se impartieran las instrucciones necesarias con el fin de que en los procedimientos de la Renta Mínima de Inserción el órgano competente resolviera en los tres meses establecidos en la Ley 15/2001, de 27 de diciembre, reguladora de esta prestación y que, con tal objetivo, se procediera al incremento necesario de recursos materiales y personales.

La Consejería aceptó las dos recomendaciones e informó de la entrada en vigor del nuevo reglamento (Decreto 126/2014), del aumento del crédito presupuestario y de la incorporación de nuevo personal, por lo que se ha logrado una reducción media del plazo de resolución de dieciocho a cuatro meses (13013184).

Asimismo, se formuló otra **Recomendación** en los últimos días de 2015 a la citada **Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid**, al comprobar en otro expediente el problema para abonar atrasos ya que el sistema de gestión de Renta Mínima impide realizar cualquier trámite de pago durante la suspensión de la prestación, por más que dicho pago esté ya devengado y no esté relacionado con las circunstancias que determinaron la suspensión (14011613).

En el informe de 2014 ya se dejó constancia de los problemas en la Comunidad Valenciana con la tramitación de la Renta Garantizada de Ciudadanía, al constatarse demoras de más de diez meses en la resolución. Por ello, se formularon 3 **recomendaciones** a la **Consejería de Bienestar Social de la Comunidad Valenciana** para que se simplificara el procedimiento, se incrementara el personal y se ajustara la dotación presupuestaria a las necesidades reales, respetando la condición de derecho subjetivo de esta renta. Las recomendaciones están en seguimiento para comprobar la

efectividad de las medidas adoptadas para darles cumplimiento (13005161 y relacionadas).

Una central sindical interpuso recurso contencioso-administrativo contra la Orden 7/2012, de 20 de febrero, de la **Consejería de Justicia y Bienestar Social de la Generalitat Valenciana**, por la que se modificaba la Orden de 31 de julio de 2008, de la Consejería de Bienestar Social, en concreto contra la base quinta del Anexo I, relativa a los efectos económicos de la prestación, que establecía que «los efectos económicos de la renta garantizada de la ciudadanía se producirán el primer día del mes siguiente a la fecha de resolución que reconozca el derecho a su percepción». El Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana estimó el recurso, declarando nula la modificación. Por tanto los efectos económicos de la solicitud, en caso de concesión, han de generarse desde el primer día del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud en el registro correspondiente. La institución mantiene una actuación para supervisar la aplicación práctica de esta decisión judicial (13005161).

Uno de los problemas de tramitación, también de la Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana, es el de la instrucción de los expedientes por los Ayuntamientos. Por ello, se formuló una **Recomendación al Ayuntamiento de Alicante** para adecuar los medios personales y materiales a la carga de trabajo existente ya que, aunque frente a la insuficiencia de medios personales se ha creado un sistema de organización para elaborar el «Plan de Inserción Familiar» en el menor tiempo posible, estos retrasos producen considerables demoras en la tramitación de la renta (15007292).

El Defensor del Pueblo ha continuado en 2015 haciendo un detallado seguimiento de la tramitación de la Renta Básica de Inserción de la Región de Murcia, lo que ha dado lugar a la emisión de diversas resoluciones. La **Consejería de Sanidad y Política Social** tardó más de un año en responder a una ampliación de información con respecto a un **Recordatorio del deber legal** de resolver en tiempo y forma los expedientes y garantizar la Renta Básica, al estar configurada como un derecho subjetivo.

Por ello, se formularon dos **recomendaciones** a la citada **Consejería**, para que en la resolución de estos procedimientos se ajuste al plazo de dos meses previsto en la Ley autonómica 3/2007, de 16 de marzo, de Renta Básica de Inserción, así como para que se establezcan mecanismos para dotar un crédito presupuestario real y ajustado al volumen de prestaciones, teniendo en cuenta que se está haciendo referencia a un derecho subjetivo. Las recomendaciones se encuentran en seguimiento para determinar su grado de aceptación (13002854 y 14017336).

También se ha continuado con el seguimiento para la aprobación del desarrollo reglamentario de la referida Ley. Finalmente, se comunicó que se había elaborado un

borrador y la creación de un grupo de trabajo con entidades del tercer sector para avanzar en la mejora del mismo hasta su aprobación (13012028).

En cuanto al Reglamento de la Renta de Inclusión de **Galicia**, se informó de que ya se había elaborado el borrador del decreto pero que se había demorado hasta la aprobación de la «Estrategia de Inclusión Social de Galicia 2014-20» (14006967).

Asimismo, se han formulado varios **recordatorios del deber legar de resolver** en plazo las solicitudes o recursos interpuestos por los ciudadanos con relación a las correspondientes rentas mínimas y, en algún supuesto, por la demora en la resolución de recursos potestativos de reposición a las Consejerías competentes de **Andalucía, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura** y el **Principado de Asturias** (14003667, 14006816, 15005959, entre otras).

Para finalizar, se ha hecho referencia en varios informes a la falta de crédito presupuestario de la Comunidad de Cataluña para hacer frente al abono de la Renta Mínima de Inserción y de los atrasos generados, en algunos casos de expedientes de 2012. Desde el **Departamento de Empresa y Empleo de la Generalitat** se señaló que se abonarían cuando se dispusiera de crédito. A finales de 2015 se ha informado de que los pagos se harían efectivos en los primeros días de 2016 (13029544).

8.7.2 Garantía alimentaria de la población infantil

Como continuación de las actuaciones sobre comedores escolares en época estival de años anteriores, en junio de 2015 se formularon **recomendaciones** a todas las **comunidades y ciudades autónomas** para promover el establecimiento de un plan de garantía alimentaria para niños y adolescentes que contemple actuaciones en los períodos no lectivos. Esta previsión responde a la apreciación de que los sistemas de rentas mínimas resultan poco ágiles, insuficientes para los potenciales benefactores y, además, no aseguran su empleo en la alimentación de los menores.

La Comisión Europea formuló la Recomendación de 20 de febrero de 2013, titulada «Invertir en infancia. Romper el ciclo de las desventajas: organizar y aplicar políticas de lucha contra la pobreza y la exclusión social de los niños, promoviendo el bienestar infantil a través de estrategias multidimensionales». Como consecuencia de dicha recomendación y de otras iniciativas, se han puesto en marcha diversos Fondos en los que se aporta dinero para combatir la pobreza infantil y la de sus familias.

La propia Comisión aprobó el «Fondo de Ayuda Europea a las personas más desfavorecidas, para el período 2014-20». El Reglamento (UE) 223/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2014, relativo a este Fondo, prioriza como beneficiaria a la población infantil. En paralelo, en el año 2014, el Gobierno

español incluyó este instrumento en el «Plan de Inclusión Social 2013-16», que para 2015 tuvo una dotación de 32 millones de euros, destinado a ayudas a la alimentación, vestuario o gastos del hogar como el agua o la luz, para que la situación precaria de las familias afecte en la menor medida posible a los menores. La gestión corresponde a las Administraciones autonómicas y la distribución se hace con arreglo al indicador AROPE (*At-Risk-Of Poverty and Exclusion*).

Asimismo, el **Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia**, aprobó un Plan concertado, dotado con 27,5 millones de euros, destinados a las corporaciones locales, para reforzar los servicios sociales y cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos, entre ellas, comedores sociales, centros de día, centros de acogida, etcétera.

La segunda recomendación, formulada a todas las Administraciones autonómicas excepto a **País Vasco y Navarra**, impulsaba hacer pública la información sobre el desglose de la financiación de estos programas, indicando qué parte proviene de fondos estatales o europeos y qué parte se atiende con recursos propios, en la línea marcada por las **Observaciones 16 y 18 de las Observaciones finales sobre España del Comité de Derechos del Niño**, sobre mayor visibilidad presupuestaria y mejora de los datos estadísticos disponibles en materia de infancia.

Aún a falta de alguna de las respuestas a las recomendaciones formuladas, se concluye que, si bien no todas las Administraciones disponen la apertura de comedores escolares en verano y otros períodos no lectivos, sí que es generalizada la existencia de programas o planes para atender los casos de riesgo. No obstante, en la mayoría de los casos estos programas no están basados en una visión de garantía integral, que es precisamente donde más incidía la recomendación de esta institución.

La afectación a niños, en algunos casos de temprana edad, hace que la intervención por parte de las Administraciones haya de ser integral y proactiva, dado que el modelo está basado en la detección de indicios de riesgo o en la necesidad de que las familias accedan a unas prestaciones, cuya tramitación en muchos casos no es ágil. De lo contrario, el efecto lesivo aparejado a los déficit alimentarios ya se habrá producido cuando intente ponerse remedio. De ahí el especial interés de esta institución en actuar a través de espacios que aseguren una cobertura lo más amplia y global posible.

Un elemento básico, aunque ciertamente no el único posible, para el cumplimiento de ese objetivo es la red de comedores escolares y por ello se defiende hacer un uso más amplio de los mismos, si bien puede acudir a otras fórmulas con carácter alternativo o complementario, siempre que aseguren de forma similar la cobertura general de la población en potencial situación de riesgo y no impliquen unas necesidades de gestión muy superiores a las de aquellos.

Por lo que se refiere a la financiación, la mayor parte de las administraciones dispone de planes de apoyo para personas y familias en situación de riesgo, pero no existe por lo general un desglose de los datos que permita conocer qué cantidades se destinan de manera específica para garantizar la alimentación de los niños. Hay un déficit de transparencia en lo que respecta al destino de los gastos públicos que sería bueno asumir como objetivo del conjunto de las Administraciones públicas (15008067 a 15008085).

8.7.3 Otras cuestiones

Como consecuencia de una visita efectuada por Técnicos del Defensor del Pueblo, se iniciaron actuaciones de oficio con los **Ayuntamientos de Lepe, Lucena del Puerto, Moguer y Palos de la Frontera** respecto de los asentamientos de infraviviendas utilizados por personas extranjeras que intentan trabajar en las labores de la agricultura intensiva bajo plástico en municipios onubenses. Se solicitó también información a la **Consejería de Presidencia de la Junta de Andalucía**. Al cierre de este informe, se aguardaba aún respuesta de dos administraciones, necesaria para poder realizar una evaluación conjunta de la situación, de la que se dará cuenta en el próximo informe anual (14022565).

Con relación a la puesta en marcha en España del citado Fondo de Ayuda Europea para las personas más desfavorecidas (FEAD), se ha efectuado un seguimiento con el **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** y con el de **Agricultura, Alimentación y Medios Ambiente**. Ambos organismos informaron de que para dar cumplimiento del Reglamento (UE) 223/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al FEAD, se publicó la Resolución de 25 de febrero de 2015, por la que se establece el procedimiento para la designación de las «Organizaciones Asociadas de Distribución» y los requisitos que deben cumplir las llamadas «Organizaciones Asociadas de Reparto» (13031208).