

**INFORME 2021 DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

**RESUMEN DEL CERMI SOBRE LOS CONTENIDOS VINCULADOS CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

En su tarea de supervisión de la Administración, a fin de velar por los derechos fundamentales recogidos en la Constitución española, el Defensor del Pueblo elabora cada año su Informe anual. Si bien dicho Informe se formula ante las Cortes Generales, no se limita a presentar el estado de cosas respecto a las vulneraciones de derechos si no que efectúa una toma de posición respecto a la defensa de derechos humanos. El marco para alcanzar éstos, es la Declaración Universal de Derechos Humanos, los pactos internacionales de derechos civiles y políticos y de derechos económicos, sociales y culturales que la desarrollan y los tratados y acuerdos internacionales al respecto, ratificados por España.

El núcleo del Informe lo constituye un estudio organizado temáticamente en 18 capítulos de la supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas. Se fija como contenido específico la determinación del número y tipo de quejas presentadas, de las que hubieran sido rechazadas y de sus causas, así como las que fueron objeto de investigación y de su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por las Administraciones Públicas.

Es frecuente que se dirijan al Defensor quienes encuentran dificultades para dar con una respuesta a sus requerimientos. Pero el asunto se agrava cuando se encuentran obstáculos que obedecen a la falta de accesibilidad o de comprensión de las decisiones adoptadas. Hay que reconocer las diversas dificultades procuradas por una transición a las nuevas tecnologías, sin duda necesaria, pero que ha tenido lugar sin establecer adecuadamente los medios y recursos para no dejar al margen, tanto a personas mayores, como a quienes habitan en ámbitos especialmente aislados en el mundo rural, o que carecen de los recursos imprescindibles para hacer este proceso al ritmo propuesto.

Tanto el CERMI como el Defensor del Pueblo coinciden en exigir la necesidad de la plena accesibilidad y de un lenguaje claro en toda la Administración Pública.

En su Informe, el Defensor del Pueblo no hace mención explícita del CERMI como entidad que a lo largo del 2021 no ha dejado de denunciar vulneraciones de los derechos de las personas con discapacidad y las personas en situación de dependencia.

En primer lugar, cabe mencionar que el CERMI ha solicitado a esta Institución, en su calidad de garante del respeto a los derechos que el título I de la Constitución Española consagra, interponga recurso de inconstitucionalidad contra la Ley Orgánica 3/2021, de 24 de marzo, de regulación de la eutanasia, en determinados aspectos regulatorios de la misma relativos a las personas con discapacidad, por atentar a su derecho a la igualdad en relación con el derecho a la vida y a la integridad (arts. 14 y 15 CE), a la igualdad como valor y principio (arts. 1 y 9 CE), a su dignidad humana (art. 10.1 CE); y al amparo especial de las personas con discapacidad de los derechos y deberes fundamentales (art. 49). y por inadecuación con el resto del sistema de fuentes, por colisionar con un tratado de derechos humanos suscrito, ratificado e incorporado al ordenamiento jurídico español como es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

La labor del CERMI en el ámbito de la denuncia de la inaccesibilidad es una constante, por cuanto sin accesibilidad, no hay posibilidad de acceso al derecho que se quiere ejercer, por tanto, no hay derecho, éste queda volatilizado y se produce una situación de desigualdad y discriminación.

No obstante, y aunque el Defensor del Pueblo no lo mencione, el CERMI ha denunciado ante dicha Institución muchos casos de vulneración del derecho a la accesibilidad de personas con discapacidad, por ejemplo, la falta de accesibilidad del nuevo simulador web para calcular el precio de la luz de la CNMC o los problemas de accesibilidad del Hemiciclo del Palacio del Congreso de los Diputados. También ha solicitado que el Defensor del Pueblo abra investigación sobre los incumplimientos que en el Observatorio de Accesibilidad Universal en los municipios de España se denuncian o la decisión de excluir al Tercer Sector de Acción Social de la convocatoria de ayudas con cargo a fondos europeos Next Generation UE destinadas al desarrollo de la inteligencia artificial y a otras tecnologías digitales.

Otras denuncias presentadas por CERMI ante el Defensor del Pueblo, a lo largo del 2021, han sido: la falta de accesibilidad una vez cancelado el servicio ferroviario entre las ciudades de Murcia y Águilas, en la Región de Murcia; incumplimientos que el propio Consejo de Administración del Patrimonio Nacional reconoce en materia de accesibilidad; que se abra investigación para determinar que Comunidades Autónomas no han observado el deber de proceder a actualizar sus catálogos de productos ortoprotésicos o que se abra una investigación general a las universidades públicas por el incumplimiento muy extendido de su obligación legal de aplicar la cuota de reserva vigente en el acceso a la función pública en favor de personas con discapacidad entre el personal docente e investigador.

De los 18 capítulos del Informe 2021 del Defensor del Pueblo, en este resumen dedicado a los contenidos vinculados con las personas con discapacidad y las personas en situación de dependencia, vamos a hacer referencia sólo a 11 que son los siguientes: 1. Ciudadanía y Seguridad Pública; 2. Igualdad de trato; 3. Educación; 4. Sanidad; 5. Seguridad Social y Empleo; 6. Políticas Sociales; 7. Hacienda Pública; 8. Actividad Económica; 9. Comunicaciones y Transporte; 10. Urbanismo y 11. Función y Empleos Públicos.

|  |
| --- |
| 1.- CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA |

En relación con la ciudadanía y la seguridad pública, y tal como el Defensor del Pueblo ya había puesto de relieve en el informe correspondiente al año 2020, el recurso a la Ley Orgánica de seguridad ciudadana como herramienta sancionadora, en defecto de una previsión normativa específica en esta materia en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, del estado de alarma («La desobediencia o la resistencia a la autoridad o a sus agentes en el ejercicio de sus funciones»), generó la recepción de **numerosas quejas, tanto por las diferentes situaciones que afectaban a la libertad de circulación de los ciudadanos, como por la muy variada tipología de conductas que podían entenderse permitidas o restringidas, teniendo en cuenta el empleo por esta norma de conceptos jurídicos indeterminados, tales como la situación de necesidad o la fuerza mayor, cuya interpretación quedaba al libre arbitrio de la autoridad en cada momento**.

Prueba de ello han sido la imposición de sanciones por el ejercicio de la libertad de circulación a personas que, incluso acreditando la necesidad o la fuerza mayor que concurría en sus desplazamientos, han sido sancionadas. También se han producido otros supuestos, como **denuncias formuladas por la Policía local de diversos municipios a determinados ciudadanos que trataban de realizar unas compras para adquirir productos específicos para la dieta de un familiar con discapacidad; visitas a padres ancianos, o sanciones por movilidad a personas con discapacidad intelectual, pese a que la norma preveía la legalidad de los desplazamientos efectuados para la adquisición de alimentos, productos farmacéuticos y de primera necesidad y la asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables**.

Documento Nacional de Identidad

Es frecuente también el planteamiento del **problema de la renovación del documento a personas de avanzada edad, enfermas o afectadas por un grado de discapacidad o movilidad que les impide el desplazamiento a una oficina de expedición**, o los derivados de las necesidades de la población rural, que se intenta solventar mediante los equipos móviles de expedición. Según la normativa en vigor, **la expedición del DNI permanente se realiza cuando el titular haya cumplido los setenta años y de forma excepcional se podrá otorgar validez distinta y permanente a personas mayores de treinta años que acrediten la condición de gran inválido**.

**Esta previsión normativa no solo debería poner en correspondencia la previsión del DNI permanente con la condición laboral que afecta a un trabajador, como es la de gran inválido, sino con otro tipo de personas con discapacidad (limitaciones física o intelectual) que justificarían la expedición del documento personal, en los casos de discapacidad muy grave, también con carácter permanente, sin tener en cuenta su situación laboral**. Ante este tipo de situaciones y con ocasión de la tramitación de una queja, la Dirección General de la Policía informó de que se había remitido una circular a todas las oficinas de expedición en el año 2016, en la que se indicaba, que los organismos competentes de las comunidades autónomas tienen entre sus competencias las de emitir, si así lo demanda el interesado, informes que expresen el grado de discapacidad y porcentaje, así como si la persona afectada por esa discapacidad necesita la asistencia de otra persona para los actos más esenciales de la vida.

Accesibilidad de los servicios de la Administración electrónica y atención al público

La aprobación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, conllevó un profundo cambio de modelo en la forma y contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas. Este cambio, que en origen se preveía progresivo en el tiempo, ha sufrido un innegable impulso acelerador con la covid-19, que ha afectado negativamente a un segmento de población que, fundamentalmente por su edad y vulnerabilidad, carece de habilidades digitales. El colectivo de personas mayores se ha visto obligado a adaptarse a un cambio tecnológico en un momento vital en que sus capacidades se ven limitadas.

Según apunta el Defensor del Pueblo, la Administración debe estar al servicio del ciudadano, facilitándole los trámites, y la brecha digital social existente no solo se solventará manteniendo el sistema de atención presencial, sino también reduciendo los desplazamientos de las personas mayores, máxime si sufren problemas de movilidad, dando un servicio lo más personalizado posible**. La transformación digital del sector público debe ser inclusiva, ofreciendo un servicio que responda a las necesidades de toda la ciudadanía, con especial atención a los colectivos más vulnerables, como personas mayores y personas con discapacidad. Las dificultades tecnológicas de los ciudadanos en la interacción con la Administración Pública electrónica no pueden ser, en modo alguno, limitativas del ejercicio de sus derechos**.

Acceso a zonas de circulación restringida

La Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética, determina la obligación, antes de 2023, del establecimiento de zonas de bajas emisiones en los municipios de más de 50.000 habitantes (que será aplicable a los municipios de más de 20.000 habitantes cuando se superen los valores límite de los contaminantes regulados en el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire).

**Las limitaciones de acceso a dichas zonas son estrictas para garantizar el cumplimiento de los objetivos. Sin embargo, en ocasiones, esa rigurosidad puede llegar a ser insostenible, como le ocurrió a una ciudadana valenciana que se dirigió al Defensor del Pueblo para comunicar que su hija, con una discapacidad del 40 %, estaba escolarizada en un centro educativo en la zona de Prioridad Residencial de Ciutat Vella, de Valencia, desde hacía cuatro años. Dicho centro lo eligió por sugerencia de la inspectora de educación, después del informe psicopedagógico y el dictamen de escolarización que evaluó a la niña. La compareciente manifestaba que desde el Ayuntamiento de Valencia se le había informado verbalmente de que el acceso con un vehículo particular a dicha zona, para llevar a su hija al colegio, no estaba justificado, y que se denegaría su solicitud**.

Iniciadas actuaciones con el citado ayuntamiento, el informe municipal comunicó que se había procedido a considerar el caso como un «acceso especial», de acuerdo con el contenido de la regulación de las condiciones y procedimientos de acceso de vehículos, y se había enviado un correo electrónico a la interesada, con las claves para la gestión del acceso permanente al APR. Asimismo, se comunicó que el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana también se había interesado por esta misma cuestión.

|  |
| --- |
| 2.- IGUALDAD DE TRATO Y DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD  |

Accesibilidad a los servicios de comunicación audiovisual

Durante 2021, han continuado recibiéndose quejas que denunciaban la **escasa accesibilidad de los medios de comunicación audiovisual para el colectivo de personas con discapacidad auditiva**. En particular, por el subtitulado y el empleo de la lengua de signos, medidas que los reclamantes consideran insuficientes.

Con motivo de estas quejas, el Defensor del Pueblo inició, en julio de 2021, actuaciones ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

La citada secretaría de estado proporcionó un completo informe en el que se comunicaba a esta institución el incremento de la atención que se dispensa por los canales públicos de comunicación a este colectivo, indicando que, tras la publicación de la Directiva 2018/1808, que modificaba la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual 2010/13/UE y la adaptaba a las nuevas realidades audiovisuales —entre cuyas novedades se modifica el artículo dedicado a la accesibilidad—, los Estados miembros están obligados a garantizar, sin dilación, que los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios de comunicación sujetos a su jurisdicción mejoren de forma continua y progresiva su accesibilidad para las personas con discapacidad, mediante medidas proporcionadas.

De los datos facilitados, se desprendía que se encontraba en proceso de aprobación por las Cortes **Generales la nueva Ley General de Comunicación Audiovisual, por la que se transpone al ordenamiento jurídico español la normativa europea, que tratará de mejorar el régimen jurídico de accesibilidad a los servicios de comunicación audiovisuales, estableciendo la obligación de observar los criterios del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española o de los organismos equivalentes de las comunidades autónomas** que tengan su propia lengua de signos, creando un punto único para reclamaciones relativas a la accesibilidad por parte de los usuarios.

|  |
| --- |
| 3.- EDUCACIÓN  |

Inclusión educativa en las actividades extraescolares y servicios complementarios

Los objetivos principales de la inclusión educativa son conseguir que todos los alumnos mejoren sus aprendizajes de acuerdo con sus posibilidades y puedan participar en actividades compartidas. Pero estos objetivos no pueden centrarse exclusivamente en el aprendizaje a través de las tareas en el aula, pues existen otro tipo de actividades en el ámbito escolar, que pueden llegar a tener un papel importante en su educación en cuanto que favorecen la convivencia de los alumnos con más dificultades.

Sobre este aspecto interesa recordar que la Convención de la ONU sobre derechos de las personas con discapacidad contempla el derecho de esas personas a participar en la vida cultural y en las actividades recreativas, exigiendo a los Estados parte que garanticen su ejercicio, adoptando, entre otras, medidas para «asegurar que los niños y las niñas con discapacidad tengan igual acceso con los demás niños y niñas a la participación en actividades lúdicas, recreativas, de esparcimiento y deportivas, incluidas las que se realicen dentro del sistema escolar» (artículo 30.5.b).

**Las situaciones planteadas ante el Defensor del Pueblo afectan a alumnos de necesidades educativas especiales, en su mayoría alumnado TEA (trastorno del espectro autista), que no pueden asistir a los servicios de desayunos escolares o actividades extraescolares, gestionados por las asociaciones de madres y padres de alumnos o por las corporaciones locales a través de empresas privadas, porque estas no disponen de profesionales cualificados para atenderlos**.

**La falta de personal cualificado para atender a este alumnado en los diferentes servicios complementarios y actividades extraescolares ofertados por el centro, independientemente de quién asuma su gestión directa, ha de entenderse como discriminatoria en los términos señalados, salvo que se acredite que el ajuste solicitado no es razonable por imponer una carga desproporcionada o indebida**.

Asumiendo el planteamiento del Defensor del Pueblo, el Ayuntamiento de Madrid ha indicado que, antes del inicio de la tramitación de un nuevo programa de actividades extraescolares municipales, procederá a valorar a nivel distrital las necesidades educativas de los centros, a fin de dimensionar adecuadamente los recursos personales necesarios, de forma que el alumnado con necesidades educativas especiales que requiera de apoyos específicos pueda beneficiarse de la integración en esta actividad garantizando su adecuada atención y su seguridad personal.

Formación Profesional para alumnos con necesidades educativas especiales

El Defensor del Pueblo ya puso de manifiesto en el informe del año 2019 la **necesidad de que se regulase un título de Educación Secundaria Obligatoria específico para alumnos con necesidades educativas especiales, derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta, que finalicen esta etapa con adaptaciones curriculares significativas, con el objetivo de que puedan cursar posteriormente otras enseñanzas de tipo profesional, con los apoyos y adaptaciones necesarias**.

Al respecto, la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional trasladó a esta institución en aquellas fechas la voluntad del nuevo equipo de Gobierno de revertir esta situación, como así ha quedado de manifiesto en la LOMLOE, que recoge la posibilidad de que el alumnado con adaptación curricular significativa pueda promocionar o titular, previsión esta todavía pendiente de desarrollo reglamentario. Hasta entonces, la única opción formativa en la mayoría de los casos para este alumnado es la formación profesional básica, siempre y cuando no tengan más de diecisiete años, al ser esta la edad límite, según lo establecido en el artículo 15 del **Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica**.

**No obstante lo anterior, el propio real decreto, en su artículo 18, habilita a las administraciones educativas para poder ofertar estos ciclos a personas que hayan superado los diecisiete años y no estén en posesión de cualquier otro título que acredite la finalización de estudios secundarios completos, a fin de favorecer su empleabilidad**.

**En el curso de las actuaciones realizadas, ha podido comprobarse no solo que la oferta obligatoria de estos ciclos es insuficiente, sino que algunas comunidades autónomas, en sus convocatorias de admisión, limitan a 18 o 19 años la edad de acceso, una previsión que ha impedido a alumnos con discapacidad que superan esta edad cursar estas enseñanzas a pesar de existir vacantes en los grupos de régimen ordinario**.

En consideración de esta institución, la integración social y laboral del alumnado con discapacidad exige ampliar la oferta de las enseñanzas de formación profesional básica para poder atender a alumnos mayores de 17 años, eliminando barreras que impidan el acceso, la permanencia y el aprendizaje, con el fin de garantizar su continuidad en el sistema educativo y la obtención de un título de formación profesional.

Barreras de accesibilidad en los centros educativos

Los problemas de accesibilidad de los alumnos con discapacidad visual y auditiva se han vuelto a plantear ante esta institución que, al objeto de conocer las previsiones normativas relacionadas con la mejora de la accesibilidad, consideró oportuno llevar a cabo una actuación informativa ante el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

En su respuesta, la Secretaría de Estado de Educación informó sobre la labor normativa que se está realizando para mejorar y armonizar las condiciones básicas de inclusión y equidad en la educación, así como de igualdad y de no discriminación por razón de discapacidad, tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la LOE (actualmente en fase de desarrollo reglamentario), que incorpora modificaciones significativas en materia de garantías para la inclusión y la no discriminación de personas con discapacidad en el sistema educativo.

En lo que respecta a la mejora de la accesibilidad de los entornos virtuales y los materiales educativos digitales para los alumnos con discapacidad visual, la secretaría de Estado puntualizó que corresponde a los centros educativos la elección de los materiales de enseñanza con la supervisión de las administraciones educativas, a las que corresponde asegurar su adecuación a las concretas necesidades del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo. Y relacionó prolijamente las diferentes iniciativas impulsadas para avanzar en la accesibilidad de las herramientas digitales, entre las que destaca la estrecha colaboración de la Fundación ONCE, que, con carácter general, cubre las necesidades de este alumnado.

En relación con el alumnado con discapacidad auditiva, el ministerio señalaba que el artículo 75 modificado por la LOMLOE, con objeto de reforzar la inclusión educativa del alumnado con discapacidad auditiva, prevé la posibilidad de que las administraciones educativas puedan incorporar a su oferta las lenguas de signos españolas. Por tanto, corresponde a esas administraciones autonómicas hacer efectiva la incorporación del lenguaje de signos a la oferta educativa, así como garantizar los apoyos necesarios para que el alumnado con discapacidad, incluida la discapacidad auditiva, pueda alcanzar los objetivos educativos en condiciones de igualdad.

Según ha podido conocer esta institución, en esta misma línea **se prepara el reglamento que desarrollará el uso de la Lengua de Signos Española, en el que se prevén medidas para promocionar esa formación, así como los apoyos para cualquier tipo de ayuda técnica que contribuya a la eliminación de las barreras de comunicación para la integración social de las personas sordas con discapacidad auditiva o sordociegas**.

Atención sanitaria de alumnos con problemas de salud en el ámbito escolar

Por afectar también a derechos fundamentales, el Defensor del Pueblo quiere expresar una vez más la preocupación por garantizar que las necesidades de salud y sanitarias de los menores sean debidamente atendidas dentro del ámbito escolar por profesionales del sector sanitario. Hasta el momento, la intervención sanitaria dentro del centro educativo no parece que haya tenido una respuesta satisfactoria por parte de las administraciones implicadas.

Esta situación viene siendo abordada en sucesivos informes anuales al objeto de **que se adopten las medidas necesarias para que el alumnado reciba la asistencia sanitaria que precisa, especialmente para que los alumnos con patologías diagnosticadas tengan garantizado el seguimiento que necesitan durante toda la jornada escolar. La incorporación a los centros educativos de personal sanitario, la adscripción a centros de salud próximos y protocolos de actuación y coordinación pueden ser medidas que contribuyan a este objetivo**.

El examen de las quejas recibidas lleva a plantear, asimismo, la necesidad de potenciar el conocimiento de los protocolos de actuación ante determinadas situaciones médico-sanitarias por parte del personal de los centros educativos. En especial, en aquellos en los que exista alumnado con necesidades educativas especiales, a fin de evitar su exclusión en cualquier contexto escolar, mediante la debida previsión y planificación de las actividades —escolares y extraescolares—, por parte de los responsables de los centros educativos.

|  |
| --- |
| 4. SANIDAD |

Vacunación y grupos prioritarios

Desde el comienzo mismo de la campaña de vacunación se empezaron a recibir quejas, expresando un desacuerdo con la no inclusión de algún grupo de población entre los calificados como prioritarios por la estrategia de vacunación, o relacionadas con una situación individual merecedora de una atención especial, por unas determinadas condiciones clínicas de riesgo. Hay que reseñar que un elemento común en la gran mayoría de quejas recibidas por el Defensor del Pueblo en los primeros meses del año era la preocupación por adelantar al máximo la vacunación, ya fuese propia o de sus familiares.

**Se informó a los ciudadanos, en primer lugar, que no corresponde al Defensor del Pueblo, de conformidad con su mandato constitucional y su ley orgánica reguladora, plantear qué personas debían acceder prioritariamente a la vacunación contra la covid, al margen de los criterios adoptados en España por el referido grupo técnico especializado. No obstante, se llevó a cabo alguna actuación prospectiva con el Ministerio de Sanidad, referida a determinados grupos vulnerables, como los padres y madres, o cuidadores no profesionales, de menores de 16 años con gran dependencia, no institucionalizados; los cuidadores no profesionales de adultos con gran dependencia no institucionalizados, y los usuarios de centros de día o de atención no residencial a la discapacidad, que no tenían reconocido o solicitado un grado mayor de dependencia**. También se incluía entre estos grupos vulnerables a los enfermos que requieren intensas medidas de apoyo para desarrollar su vida, incluidas aquellas institucionalizadas y no institucionalizadas.

Extinción de la prestación por la mayoría de edad del sujeto causante

A partir de un grupo de quejas, el Defensor del Pueblo había planteado en 2020 la conveniencia de impulsar una **reforma normativa que extendiera la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave a los mayores de edad con altos porcentajes de discapacidad, sin perjuicio del cumplimiento del resto de requisitos, en particular la necesidad de cuidado directo, continuado y permanente**. En su respuesta, **la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones comunicó estar estudiando una eventual modificación normativa en el sentido apuntado por el Defensor del Pueblo. Finalmente, en una nueva comunicación, la secretaría de Estado indicó haber asumido la ampliación de la cobertura de la prestación más allá de la mayoría de edad del sujeto causante, en concreto hasta la edad de 23 años. La modificación se había hecho a través de la Ley 22/2021, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022**.

|  |
| --- |
| 5.- SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO |

Pensiones no contributivas de invalidez y jubilación

Según el Defensor del Pueblo, en 2021 se ha incrementado el número de quejas relativas a las pensiones no contributivas tanto de invalidez como de jubilación presentadas. Las solicitudes de estas pensiones se han visto también afectadas por la situación excepcional que ha provocado la covid-19. Así, a las demoras que ya con anterioridad se venían produciendo en la resolución de estos expedientes, se ha añadido el cúmulo de expedientes suspendidos durante el estado de alarma y las dificultades para recuperar la normalidad en los órganos gestores.

Todo ello ha influido en las demoras de hasta quince meses en la tramitación de algunas pensiones no contributivas de jubilación, con las consiguientes dificultades para sus solicitantes, que son aquellas personas cuyos ingresos por cualquier concepto no superan, en caso de vivir solos, los 402,80 euros mensuales o 5.639,20 euros anuales. Además, el reconocimiento de la pensión no contributiva conlleva también el reconocimiento de la prestación sanitaria en condición de pensionista, con exención de copago para los medicamentos, que en muchos casos suponen una considerable cuantía para estos pensionistas.

**Para el reconocimiento de la pensión de invalidez en la modalidad no contributiva es necesario, además, que el solicitante tenga reconocido un grado de discapacidad superior al 65 %. Teniendo en consideración las demoras existentes para dicha valoración, resulta necesario insistir en la necesidad de que los ciudadanos interesados presenten la solicitud de la pensión no contributiva al tiempo que solicitan la valoración de discapacidad. Con ello, cuando la pensión sea reconocida, será con efectos desde la fecha de la solicitud. Las administraciones competentes han de informar adecuadamente sobre esta cuestión a los ciudadanos**.

En relación con las medidas adoptadas para agilizar las tramitaciones de estas pensiones, distintas administraciones autonómicas competentes han dejado constancia de las actuaciones emprendidas, como el refuerzo de personal de carácter temporal o permanente o la implantación de mejoras informáticas. No obstante, dejan constancia de la dificultad que tiene la revisión y supervisión de toda la información que deben aportar los interesados, no solo de sus ingresos y patrimonio en España y en el extranjero, sino también de todos los miembros de la unidad de convivencia. Dicha información, por la naturaleza de estas pensiones, debe ser, además, revisada anualmente.

Parece oportuno dejar constancia de la diferencia de criterio mantenida con el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) y, por tanto, con varias administraciones autonómicas gestoras, acerca de la **cuantía que se debe tener como referencia a la hora de calcular el límite de acumulación de recursos para reconocer el derecho a la prestación, en aquellos casos que se acredite un grado de discapacidad superior al 75 % y necesidad de tercera persona**.

En su día, el Tribunal Supremo se pronunció haciendo una interpretación integradora, de acuerdo con la finalidad protectora de la Seguridad Social y, tras sus razonamientos jurídicos, entendía que, a efectos del límite de acumulación de recursos de la unidad económica de convivencia, debe computarse, no solo el importe de la pensión de invalidez, sino también el complemento de ayuda de terceras personas (un 50 % más). Subraya el Tribunal Supremo que el complemento forma parte de la pensión y en una situación similar a lo que sucede en la gran invalidez en las pensiones contributivas, obedeciendo a dos situaciones de necesidad distintas, pues no es lo mismo la situación de quien está impedido de realizar los actos más esenciales de la vida (tales como desplazarse, vestirse, comer) de quien, pese a su invalidez, puede por sí solo realizar esos actos, ya que la primera situación conlleva realizar mayores gastos de la familiares.

El IMSERSO mantiene, sin embargo, el criterio recogido en la Orden PRE/3113/2009, por la que se dictan normas de aplicación y desarrollo del Real Decreto 357/1991 sobre rentas o ingresos computables y su imputación. En consecuencia, toma como referencia la cuantía de la pensión no contributiva que para cada año se fije en los Presupuestos Generales del Estado, tenga o no derecho la persona solicitante/ beneficiaria al complemento por necesidad de otra persona.

Lo cierto es que ese criterio es rebatido mayoritariamente por los tribunales superiores de justicia y los juzgados de lo social, que lo consideran contrario a la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre el artículo 363 de la Ley General de la Seguridad Social. Pero el mantenimiento de las instrucciones del IMSERSO da como resultado que aquellas personas que no acuden a la jurisdicción, cuando se les niega la pensión por superar la unidad familiar los ingresos previstos, queden fuera indebidamente de esta protección.

Prestaciones por hijo a cargo

Pueden pedir la prestación aquellas **personas que tengan a su cargo hijos o menores en régimen de acogimiento familiar permanente o guarda con fines de adopción, que sean menores de 18 años afectados de un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, o mayores de 18 años afectados por una discapacidad en un grado igual o superior al 65 %.**

Las quejas tramitadas en 2021 por el Defensor del Pueblo sobre esta prestación han sido en su mayoría debidas a errores en la tramitación, al no haber tenido en consideración el grado de discapacidad del hijo o la cuenta bancaria, y resultar complicado para los ciudadanos acceder a las oficinas correspondientes. A partir de su verificación, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha adoptado las medidas necesarias para subsanar los defectos observados.

También se han planteado en mayor medida que en años anteriores, **solicitudes de hijos mayores de 18 años con una discapacidad superior al 65 % que solicitan ser los titulares de la pensión de la que son causantes siendo sus padres los beneficiarios.**

|  |
| --- |
| 6.- POLÍTICAS SOCIALES RELACIONADAS CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD |

Tal como señala el Defensor del Pueblo, **el deterioro de las condiciones de vida es más sentido por quienes, ya en condiciones ordinarias, son merecedores de una mayor protección social. Es el caso de los menores en riesgo o situación de desamparo; las personas dependientes que no reciben aquellas prestaciones que necesitan y que, sin embargo, el ordenamiento les reconoce; las personas con discapacidad, o los mayores que, por opción o necesidad, viven en centros residenciales, donde no siempre reciben una atención adecuada e integral**.

Durante el año 2021 se ha dado un paso decisivo en la adecuación del ordenamiento jurídico a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, de 13 de diciembre de 2006. El artículo 12 de la convención proclama que las personas con discapacidad tienen la capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida, y obliga a los Estados parte a que adopten las medidas pertinentes para proporcionar a esas personas el apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de dicha capacidad jurídica.

**La aprobación de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, se basa en el respeto a la voluntad y las preferencias de la persona quien, como regla general, será la encargada de tomar sus propias decisiones. Para ello contará con los apoyos que se establezcan de forma individual en función de sus necesidades concretas**.

Conforme con la disposición transitoria quinta, de esta ley, que entró en vigor el 3 de septiembre de 2021, las medidas judiciales de capacidad modificada, adoptadas con anterioridad, deberán ser revisadas, ya sea a solicitud de parte, en el plazo de un año, o, en todo caso, de oficio o a instancia del ministerio fiscal en un plazo máximo de tres años.

Este año se ha aprobado también el Real Decreto 368/2021, de 25 de mayo, sobre medidas de acción positiva para promover el acceso al empleo de personas con capacidad intelectual límite, que había sido objeto de Recomendaciones reiteradas del Defensor del Pueblo ante las secretarías de Estado de Empleo y de Servicios Sociales, desde el año 2014.

Hasta la fecha de cierre del presente informe **no se ha aprobado el Plan Nacional de Prevención de Deficiencias y de Intensificación de Discapacidades, previsto en la disposición adicional sexta del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social**.

Valoración de discapacidad y trabajos para la aprobación de nuevos baremos que valoren la discapacidad

**Urge la revisión y adaptación del baremo de valoración de discapacidad a las necesidades y avances científicos y sociales que se han producido en los últimos años y su adaptación a los criterios internacionales CIF/OMS-2001, de acuerdo con el concepto legal de discapacidad recogido en la Convención** Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU-2006), ratificada por España en 2007.

**Tal y como se ha venido poniendo de manifiesto en los últimos informes, cada año se solicita a la Secretaría de Estado de Derechos Sociales que informe de los avances producidos sobre esta cuestión,** desde que el Congreso de los Diputados, aprobó en 2009, la proposición no de ley para instar al Gobierno a impulsar las medidas necesarias para la aprobación de los referidos nuevos baremos. **En 2021 la mencionada secretaría no ha comunicado avance alguno**.

Agilización de la tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad y repercusión de la pandemia de covid-19

Los notables retrasos que se producen en la tramitación de las valoraciones de discapacidad conllevan graves perjuicios para los ciudadanos, al impedir que accedan a los derechos o prestaciones que, en atención a su situación de discapacidad, pudieran corresponderles.

La necesidad de acreditar al menos un grado de discapacidad del 33 % para acogerse a algunas medidas de apoyo al empleo, incluso en los casos de personas que tienen reconocida una incapacidad permanente de la Seguridad Social, ha incrementado el número de solicitudes.

**La valoración de un cierto grado de discapacidad es necesaria para poder acceder al reconocimiento de distintos derechos, como la prestación por hijo a cargo con discapacidad y la pensión no contributiva de invalidez.**

**Los efectos de ambas prestaciones se producen a partir de la fecha de solicitud presentada por el interesado. Si los ciudadanos creen reunir los requisitos para el reconocimiento de estas prestaciones, las deben solicitar al mismo tiempo que solicitan la valoración de la discapacidad aportando el justificante correspondiente. Así, en el supuesto de que alcancen el grado exigido para cada prestación y que reúnan el resto de los requisitos, la prestación les será reconocida con efectos retroactivos desde que se presentó la solicitud inicial. En caso contrario, el tiempo que se demore la valoración de la discapacidad no se podrá recuperar.**

**Este año han sido numerosas las quejas sobre retrasos en la tramitación de las solicitudes de valoración de discapacidad gestionadas ante el Principado de Asturias, Andalucía, Canarias, Cataluña, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, Cantabria y Castilla-La Mancha**.

Servicios de inspección

El Defensor del Pueblo sigue insistiendo en sus informes ante las Cortes Generales sobre la **situación de especial vulnerabilidad en que se encuentran los ciudadanos que, por su situación de falta de autonomía, por edad o discapacidad, deben vivir en un centro residencial. Precisamente por esta especial vulnerabilidad, se requiere un mayor control por parte de las Administraciones Públicas sobre las circunstancias en que se desenvuelve la vida en los mencionados centros**.

Para cumplir esa obligación de control, los servicios de inspección deben estar suficientemente dotados y es necesario aprobar planes periódicos de inspección de los centros con indicadores sobre calidad, trato inadecuado y buenas prácticas. Las comunidades autónomas deben realizar un importante esfuerzo de actualización y armonización sobre los requisitos que deben reunir los centros residenciales para su acreditación y posterior autorización de funcionamiento, dada la gran dispersión normativa en la materia.

Aun cuando no se pueden recoger aquí todos los datos que han facilitado cada una de las consejerías competentes sobre este asunto, cabe señalar que, en general, se aprecia un notable aumento de la actividad de inspección que se extiende también a los centros residenciales de personas con discapacidad y a los centros de día.

Personas en situación de dependencia y demoras en la tramitación de procedimientos administrativos

**El mayor número de quejas recibidas en materia de dependencia, como en ejercicios anteriores, hace referencia a la demora en la tramitación de los expedientes de reconocimiento de la situación de dependencia y de revisión del grado reconocido, así como al acceso a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), tanto en lo que se refiere a la aprobación o modificación del Programa Individual de Atención (PIA) como a la adjudicación de los servicios o el pago de las prestaciones económicas reconocidas en ese programa**.

El Defensor del Pueblo ha tramitado varias quejas sobre la demora en resolver el procedimiento previsto para el traslado de una persona dependiente entre comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y de Melilla.

También ha sido objeto de investigación el retraso de las Administraciones Públicas en resolver los recursos administrativos, las reclamaciones de responsabilidad patrimonial y las revisiones de la capacidad económica de los beneficiarios de prestaciones o de la aportación de las personas usuarias a la financiación del servicio que reciben.

**Especial mención requiere la demora en dictar la resolución de la revisión de expedientes, por no cumplirse los requisitos exigidos para recibir o mantener la prestación, que da lugar al inicio de oficio de un procedimiento de reintegro de prestaciones por percepciones indebidas**.

El mayor número de quejas relacionadas con el incumplimiento del plazo para resolver estos procedimientos administrativos sigue afectando significativamente a Andalucía, a Canarias y a la Comunidad Valenciana.

Demoras en el acceso a las prestaciones reconocidas en el Programa Individual de Atención (PIA) y efectos iniciales de las prestaciones económicas

**El Defensor del Pueblo ha continuado con la actuación de oficio seguida con la Presidencia de la Comunidad de Madrid en la que se viene examinado la falta de disponibilidad de recursos públicos y concertados para prestar los servicios reconocidos en el Programa Individual de Atención (PIA) y la insuficiente financiación del sistema**. A principios de 2021 se le dirigió una ampliación de información que no fue contestada a lo largo de ese año.

Por su parte, el Ayuntamiento de Madrid ha informado de que la comunidad autónoma no había incrementado su aportación al convenio de colaboración suscrito entre ambas administraciones, sobre la gestión de los servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Se ha apreciado que, en las listas de espera que publica la Comunidad de Madrid se han incluido las relativas a los centros de atención diurna y residencial para personas adultas con discapacidad en situación de dependencia, cuestión que había abordado esta institución.

Por otro lado, se ha recomendado a esta comunidad autónoma que aplique el procedimiento de urgencia de valoración de la situación de dependencia y de aprobación del PIA a las personas que se encuentren incursas en el proceso de morir.

Se han finalizado, con diferencia de criterio, las actuaciones seguidas con las comunidades autónomas de Andalucía, Aragón, Canarias, Madrid y Región de Murcia, referidas a la fecha de efectos iniciales de las prestaciones económicas reconocidas.

Esta institución considera que la previsión normativa autonómica sobre esta cuestión debe aplicarse solo cuando la Administración no se excede en el plazo que tiene para resolver las solicitudes.

Acuerdo de la Mesa de Diálogo Social en Autonomía Personal y Dependencia para la plena implementación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)

**El 14 de enero de 2021 se alcanzó el Acuerdo de la Mesa de Diálogo Social en Autonomía Personal y Dependencia para la plena implementación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)**

La Secretaría de Estado de Derechos Sociales ha señalado que se ha incluido en el acuerdo el proyecto de ley previsto en la disposición adicional séptima de la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, encaminado a que determinadas materias referidas a la aplicación de la Ley de Dependencia se tutelen por la jurisdicción social.

Se ha incluido también como uno de los objetivos a alcanzar articular los sistemas de atención a personas dependientes cuando estas se trasladan de una comunidad a otra, reconociéndose automáticamente, no solo el grado de dependencia, sino implementándose el Programa Individual de Atención (PIA) de origen o uno de análoga intensidad.

Escala de Valoración Específica (EVE) aplicable al proceso de valoración en los niños

**La Secretaría de Estado de Derechos Sociales ha señalado que la Comisión Delegada del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia ha propuesto un estudio sobre la adaptación de la Escala de Valoración Específica (EVE) al Baremo de Valoración de la Dependencia (BVD), ya que este último supone una modificación sustancial de los criterios de valoración.**

**El objetivo es que, en la edad de 3 a 5 años y 11 meses, se sigan protegiendo las condiciones de salud que contempla esa escala de valoración y los niños afectados por este cambio en el baremo de valoración aplicable no pierdan dicha protección tan necesaria para su desarrollo**.

Con carácter previo al abordaje del posible cambio normativo de la Escala de Valoración Específica, se ha considerado oportuno realizar un pilotaje sobre la base de proyecto de EVE ampliada, al objeto de garantizar su idoneidad y su eficacia.

Puesto que el IMSERSO carece de los medios humanos y materiales científicos y técnicos para llevarlo a cabo, se ha decidido realizar una encomienda de gestión con el Instituto Universitario de Integración en la Comunidad (INICO), de la Universidad de Salamanca.

|  |
| --- |
| 7.- HACIENDA PÚBLICA |

Asistencia para el cumplimiento de las obligaciones fiscales

La actualización de una versión de un navegador de uso muy extendido afectó a una serie de certificados digitales entre los que se encontraban los emitidos por el prestador de servicios de certificación empleado por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT).

Iniciada actuación de oficio, sobre todo por el impacto que ello pudiera tener en la campaña de la renta 2020, la Agencia Tributaria señaló que desde el mismo momento que tuvo constancia de los hechos, se puso en contacto con dicho prestador, quien confirmó la imposibilidad de solucionar el problema a corto plazo, con lo que se podían producir bloqueos en determinados navegadores. Por tal razón, puso en marcha el proceso para cambiar los certificados electrónicos de la Sede Electrónica de la Agencia Tributaria. Dicho proceso finalizó con la sustitución del prestador de servicios de certificación, el 16 de marzo de 2021, a las 15 horas. La propia AEAT indicó que está información fue publicada en su portal web para conocimiento de contribuyentes y empresas.

Otro de los retos de dicha campaña estaba relacionado con la crisis ocasionada por la covid-19 y su incidencia sobre la gestión de las citas. Según informó, para organizar mejor los recursos disponibles, se adoptó la decisión de no abrir la totalidad de las citas en los primeros días, sino que se fueron ofertando de forma gradual.

Esta institución viene insistiendo en **garantizar la accesibilidad de las personas con alguna discapacidad a los servicios y gestiones tributarias**. Para la campaña de la renta 2020 se estableció la posibilidad de que las personas con discapacidad concertaran su cita a través de una oficina digital con lenguaje de signos.

Asimismo, disponen del Servicio Telesor (www.telesor.es); del servicio telefónico con la habilitación de dos números de cabecera para ser utilizado por las asociaciones u organizaciones firmantes de un acuerdo específico con la AEAT, así como por aquellas que acrediten que sus asociados son personas con discapacidad, y del servicio de correo electrónico por el que las asociaciones pueden pedir la cita con remisión de los datos de las personas a atender.

**En cuanto al servicio de confección de la declaración de IRPF, se previó la ampliación de los supuestos de representación de terceras personas que, por diversas circunstancias, pueden verse limitadas para acceder fácilmente a los distintos servicios generales. Ello permite la confección y presentación de la declaración de la renta mediante un tercer representante de las personas con alguna discapacidad auditiva o de expresión oral**.

Tasas por derechos de examen para el acceso a la función pública local

Las quejas relacionadas con esta tasa aludían a la elevada cuota que se exigía para participar en procedimientos de selección de personal funcionario municipal, que ascendían hasta los 160 euros, para plazas del grupo C, y 230 euros, para las del grupo A2. Igualmente, es habitual que no se contemplen exenciones para personas con discapacidad o demandantes de empleo (en consonancia con el artículo 18.5 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, que aprobó exenciones para varios colectivos, entre los que se encuentran estos dos grupos).

Si bien los ayuntamientos se han mostrado receptivos a la modificación de las tasas cuando se han iniciado actuaciones en estos supuestos, el Ayuntamiento de Salares (Málaga) consideró que exigir 160 euros para acceder a las pruebas del grupo C (administrativos) estaba justificado por los costes directos e indirectos que tiene el procedimiento de selección, que estimó en 4.000 euros. El Defensor del Pueblo formuló una Recomendación que recordaba al citado ayuntamiento el principio de capacidad económica, así como que el coste de la tasa no podía ser un obstáculo para que las personas interesadas en participar se vieran privadas de esa posibilidad por la desproporción de su cuantía, ya que ello puede conculcar el derecho de acceso a cargos y funciones públicas en condiciones de igualdad, derecho fundamental reconocido por la Constitución. En el momento de cierre de este informe, el citado ayuntamiento no ha comunicado si acepta la Recomendación.

Procedimientos tributarios, garantías del contribuyente y accesibilidad de personas con discapacidad

**La ausencia de accesibilidad del edificio de la Delegación Provincial de la Agencia Tributaria en Vitoria-Gasteiz, inaugurado en el año 1960, motivó el inicio de actuaciones con dicha agencia estatal**. La instalación cumplía con las condiciones de accesibilidad que en su momento marcaba la ordenanza municipal, pero no ha sido adaptado al avance de esta normativa. La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) comunicó que se va a acometer una obra estructural para asegurar esta accesibilidad, cuya ejecución material se llevará a cabo a lo largo de 2022.

|  |
| --- |
| 8.- ACTIVIDAD ECONÓMICA |

Cortes de suministro, restablecimiento y altas

En el año 2021 ha aumentado el número de quejas relacionadas con cortes de suministro de agua, fundamentalmente de carácter individual. Entre las que el Defensor del Pueblo sigue tramitando con especial rapidez, incluso por vía telefónica, se encuentran aquellas quejas que afectan a menores de edad o a personas con alguna situación de especial vulnerabilidad.

Un caso significativo fue el denunciado por una **vecina de Torrevieja (Alicante), que sufre una discapacidad y no dispone de ningún tipo de ayuda. En la respuesta, tras el inicio de la actuación del Defensor del Pueblo, la empresa de aguas indicó que se verificó que se trataba de una cliente en situación de vulnerabilidad.** Por ello el contrato se acogió a un convenio suscrito entre el ayuntamiento y la entidad, que estableció un fondo de ayuda social para la subvención del pago de los recibos emitidos por el suministro de agua potable y alcantarillado a pensionistas, colectivos desfavorecidos y familias numerosas.

|  |
| --- |
| 9.- COMUNICACIONES Y TRANSPORTES |

Accesibilidad de las redes de transporte metropolitano

Preocupan especialmente a esta institución las **dificultades de accesibilidad a las que se enfrentan las personas con movilidad reducida al utilizar los servicios públicos de transporte urbano**. Es una situación que afecta en mayor medida a las redes de metro, debido a sus especiales características.

**Metrovalencia confirmó que diferentes estaciones de su red siguen sin cumplir los requerimientos establecidos en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, debido a los condicionantes técnicos existentes en el momento de la construcción de sus infraestructuras, muy anterior a la entrada en vigor de dicha norma.**

Para resolver este problema, dicha empresa ha abordado la construcción, en sus estaciones, de unas plataformas de 3,50 metros de anchura, ubicadas frente a la primera puerta de los trenes, que garantizan un tránsito seguro en silla de ruedas entre el andén y la unidad ferroviaria. Actualmente, 47 de las 95 estaciones de su red disponen de este tipo de plataformas. Está previsto que, en el primer trimestre de 2022, se retome la construcción de plataformas en las estaciones restantes, a excepción de las de Torrent, Godella y Massarrojos, para las que se están buscando soluciones específicas.

En otra queja se solicitó un informe a **Metro de Madrid por la sustitución, en su línea 11, de coches dotados de plataforma de acceso para viajeros en silla de ruedas, por otros modelos más antiguos que carecían de dicha facilidad técnica, con los consiguientes problemas para las personas con movilidad reducida que hacen uso de dicha línea**. La empresa restituyó los trenes adaptados, reafirmando su compromiso de seguir avanzando en la renovación del material ferroviario que no cuenta todavía con estas facilidades.

En relación con la incidencia de una ciudadana con movilidad reducida que, viajando en el último tren de la jornada, tuvo problemas para salir de una estación, al encontrase apagados los ascensores, Metro de Madrid informó de que los ascensores tienen un horario programado de cierre automático a partir de la 1.30 horas, que varía de unas estaciones a otras. Si por cualquier incidencia, el paso del último tren de viajeros es posterior a dicho horario, el personal de la estación debe activarlos para garantizar la salida de las personas con movilidad reducida, pudiendo también acudirse al Servicio Especial de Ayuda de Metro de Madrid, que los activa en caso de avería.

Tarjeta Dorada de Renfe

**Para poder obtener la Tarjeta Dorada de Renfe, que ofrece descuentos a los mayores de 60 años y a personas con discapacidad, es necesario desplazarse físicamente a una estación de ferrocarril o acudir a una agencia de viajes autorizada, lo que genera especiales dificultades a aquellas personas mayores que residen en núcleos rurales sin este tipo de establecimientos**.

Renfe ha indicado a esta institución que está estudiando facilitar la renovación de forma automática o a través de internet, sin necesidad de presencia física, así como hacerlo por períodos más amplios al actual, que es anual. Por lo que se refiere a las solicitudes de nuevas altas, la empresa pública está analizando las diferentes posibilidades tecnológicas que permitan verificar la identidad y documentación de los solicitantes de manera segura y no presencial.

Accesibilidad en el transporte ferroviario

**El Real Decreto 1544/2007 limita las actuaciones obligatorias en materia de accesibilidad a las estaciones con más de 750 viajeros/día, y no establece un compromiso explícito de garantizar a las personas con discapacidad poder subir y bajar de los trenes en estaciones con un inferior volumen de pasajeros, que son la inmensa mayoría de pequeñas y medianas estaciones de la red ferroviaria española en el medio rural**.

Se solicitó un informe a la Secretaría de Estado de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana sobre este asunto. Dicho centro directivo informó de que tanto Adif como Renfe vienen realizando, desde hace años, importantes esfuerzos para mejorar la accesibilidad de sus estaciones y del material rodante. Aunque la prioridad sigue siendo trabajar en las estaciones con mayor número de viajeros, también se realizan actuaciones de mejora de la accesibilidad en estaciones pequeñas. Por otra parte, comunica que **Renfe tiene en marcha un importante Plan de modernización de material rodante, por un importe de 2.477 millones de euros en el período 2021-2025, con el que se alcanzará la accesibilidad total en parque de trenes. Para el material que no haya alcanzado el final de su vida útil en 2025, como es el caso de los trenes de la serie 447, Renfe está trabajando en su adecuación para aumentar sus niveles de accesibilidad**.

Por lo que se refiere a los **problemas de accesibilidad al ferrocarril en la localidad de Santa Perpètua de Mogoda (Barcelona), Renfe informó de que avanzaban los trámites para la entrada en funcionamiento de la nueva estación de Santa Perpetua de Mogoda-Río Caldes (línea R8), y para la aprobación del proyecto de reforma de la antigua estación de la línea R3. En ambos casos estaba previsto que las obras finalizaran en 2021, si bien a fecha de cierre de este informe no se ha recibido confirmación de estos extremos, por lo que se va a reiterar la petición de informe**.

Respecto a los problemas de accesibilidad de la estación de Montcada-Ripollet, Adif comunicó que todavía no se ha procedido a la firma del convenio anunciado con el ayuntamiento, si bien su texto ya se ha consensuado. Tras dicha firma, podrá procederse a contratar la adaptación del proyecto a las nuevas condiciones derivadas del convenio, por lo que la efectiva ejecución de las obras se iniciaría, en el mejor de los casos, en 2023.

Por su parte, **Adif informó de la firma de un convenio con el Ayuntamiento de Coslada (Madrid), para llevar a cabo la rehabilitación de una pasarela peatonal que atraviesa el antiguo edificio de la estación de ferrocarril, con el objetivo de mejorar su accesibilidad. Una vez ejecutadas las obras, se cederá de forma gratuita el uso de la citada pasarela al municipio**.

**Con motivo del corte de vía de la línea C2, Murcia-Lorca-Águilas (línea 322 en la catalogación de Adif) por obras de renovación de la infraestructura, Renfe contrató unos servicios alternativos de transporte en autobús que presentaban problemas de accesibilidad. El problema se solventó mediante la incorporación de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida, que permiten realizar el viaje en la propia silla de ruedas del usuario o en asiento convencional, para lo que se facilita el acceso. El servicio debe ser solicitado de forma telefónica con 24 horas de antelación.**

|  |
| --- |
| 10.- URBANISMO |

Accesibilidad y barreras arquitectónicas

Debe destacarse que, el 6 de agosto de 2021, se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Orden **TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados**, que deroga la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero.

La nueva regulación entró en vigor el 22 de enero de 2022 y es la actualización y adaptación a los importantes cambios introducidos por el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre) y por el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana (Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre).

**Incluye este documento técnico importantes mejoras, como la posibilidad de ocupar las superficies de espacios libres o de dominio público que resulten indispensables para la instalación de ascensores u otros elementos que garanticen la accesibilidad universal; la necesidad de áreas de descanso a lo largo del itinerario peatonal accesible; la eliminación de excepciones que permitían que la anchura libre de paso del itinerario peatonal fuera inferior a 1,80 metros**, y la armonización de los criterios y parámetros con el Documento Básico de Seguridad, utilización y accesibilidad del Código Técnico de la Edificación.

No obstante, un año más, esta institución debe llamar la atención sobre el **retraso en la aprobación del II Plan nacional de accesibilidad universal y recordar que debería haber sido aprobado antes del final del año 2014, de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.**

Iniciadas las actuaciones ante la Dirección General de Discapacidad, esta ha informado de que la elaboración del II Plan nacional de accesibilidad universal se encuentra en un estado muy avanzado de preparación, contando en la actualidad con un borrador finalizado pendiente de actualización y consenso.

**Se encuadrará su aprobación dentro del marco de la futura Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030**, también en elaboración. Del mismo modo, se ha considerado oportuno alinearlo con el marco del Plan España país accesible, dentro del contexto del Plan de transformación y resiliencia «España Puede», el cual pondrá en marcha un programa de reformas como el acceso a servicios públicos, la vivienda, la educación, la salud o la cultura, y que redundarán en la generación de oportunidades para las personas con discapacidad.

España país accesible está dotado con 197,6 millones de euros, a realizar entre 2021 y 2023, para inversiones relacionadas con la adecuación de espacios físicos, elaboración de materiales accesibles, adaptación de entornos digitales y páginas web, campañas de sensibilización y gastos en I+D+i y tecnología.

Barreras en el entorno urbano

La principal demanda de la ciudadanía que se dirige a esta institución por esta cuestión son los itinerarios accesibles, ya que se encuentran obstáculos en la vía pública que dificultan e impiden el tránsito a los viandantes. El Defensor del Pueblo, en estos casos, se dirige a los ayuntamientos, les recuerda sus deberes legales y formula las Sugerencias pertinentes.

En el caso de que estos obstáculos sean mobiliario urbano mal instalado o que se ha deformado o deteriorado por el paso del tiempo, o cuando las aceras o el firme presentan deficiencias, los servicios municipales de obras y mantenimiento deben acometer el arreglo de las incidencias. El mismo proceder es exigible cuando se trata de obstáculos concretos, o desperfectos de cualquier tipo que aparecen en las aceras y vías públicas. Es obligación del ayuntamiento su adecuada pavimentación, mantenimiento y conservación.

Si lo que dificulta o impide el tránsito es una construcción privada, como puede ser un muro que ocupa parte de la acera, resulta precisa la tramitación del correspondiente expediente para recuperación del espacio público.

Cuando los obstáculos se producen por una acumulación irregular de material (hormigón, cementos, residuos) durante la ejecución de obras privadas, esta institución recuerda a los ayuntamientos que han de instar su retirada y garantizar, en todo caso, un tránsito seguro de viandantes y tráfico rodado.

También se dirigen al Defensor del Pueblo ciudadanos que describen la situación de accesibilidad del entorno urbano en su conjunto o en un ámbito determinado, en algunos casos con extensos y pormenorizados informes sobre las principales barreras existentes en su municipio, y en los que se detallan los incumplimientos de la normativa con relación a los espacios públicos urbanizados.

**Esta institución comprueba que, en general, los ayuntamientos son conscientes de los problemas de accesibilidad existentes en el municipio, de la necesidad de adecuar el entorno urbano a la normativa y de desarrollar un análisis concreto de cada uno de los espacios, definiendo las actuaciones necesarias que deben acometerse. No obstante, la materialización de las obras necesarias se dilata en el tiempo y, a menudo, las soluciones son incompletas**.

Pese a los problemas de financiación a que se enfrentan, los municipios deben tener presente el objetivo de tratar de mejorar la vida de sus vecinos y, en especial, la de las personas con discapacidad. Las corporaciones locales han de elaborar un diagnóstico de las principales carencias y problemas del entorno urbano en materia de accesibilidad, lo que les permitirá disponer de un inventario de los espacios que sean susceptibles de adaptación y planificar un orden de prioridades para su ejecución, plazos de realización y dotación presupuestaria. Para la consecución de estos fines, el Defensor del Pueblo, en 2021, ha continuado insistiendo ante la Administración local que la normativa no solo pide la adaptación del entorno urbano, sino que también indica el instrumento adecuado para llevar a cabo esa adaptación: el plan municipal de accesibilidad.

Barreras arquitectónicas en edificios públicos

**Cada año se reciben quejas relativas a barreras arquitectónicas o deficiencias de accesibilidad en sedes de Administraciones Públicas, así como en instalaciones deportivas, bibliotecas, colegios, piscinas municipales y otros edificios públicos. Hay que mencionar la disposición de las administraciones para resolver los problemas detectados, aunque la financiación de las obras a ejecutar, en ocasiones, sigue resultando un importante escollo**.

Es preciso señalar que la normativa sobre condiciones de accesibilidad en los edificios y sus exigencias son aplicables a todos los edificios públicos susceptibles de ajustes razonables, incluyéndose los edificios destinados a los servicios públicos cuando estos son prestados por empresas privadas en régimen de concesión administrativa.

Por eso, **la Administración Pública puede tener en cuenta la adecuación a la normativa de accesibilidad antes de contratar la gestión del servicio público. Cuando se trata de edificios o locales de titularidad privada que se utilizan para un uso público en un servicio ya adjudicado, la Administración debe exigir a las empresas concesionarias las acciones necesarias para la correcta prestación de los servicios, lo que implica realizar las obras de adaptación en los edificios recogidas en la correspondiente normativa**.

Barreras arquitectónicas en edificios privados

**Un año más, esta institución sigue recibiendo numerosas quejas de vecinos en las que exponen las dificultades para llevar a cabo obras que permitan hacer accesibles los edificios en los que residen**.

Debe tenerse presente que las condiciones básicas de accesibilidad en las edificaciones son exigibles también en los edificios privados ya existentes y susceptibles de ajustes razonables —y no solo a los de nueva construcción— desde el 4 de diciembre de 2017, de conformidad con los artículos 23, 25 y la disposición adicional tercera del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

**Transcurridos más de cuatro años desde la fecha límite para el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, las barreras arquitectónicas, en muchos edificios privados, susceptibles de ajustes razonables, no se han eliminado. Dichas personas de edad avanzada o movilidad reducida encuentran serias dificultades, a veces insalvables, para salir de su propio domicilio**.

**La decisión sobre la aprobación y ejecución de las obras de eliminación de barreras arquitectónicas corresponde a las comunidades de propietarios, y estas se rigen por la Ley de propiedad horizontal. En consecuencia, si la comunidad de propietarios no aprueba la ejecución de las obras de mejora de la accesibilidad, la persona afectada se verá obligada a acudir a la vía judicial civil para exigirlas**.

Las políticas autonómicas y municipales de fomento de actuaciones para eliminar las barreras arquitectónicas, a través de ayudas y subvenciones, son un relevante incentivo para las comunidades de propietarios, que ven así facilitada la decisión de llevar a cabo obras de mejora de la accesibilidad en un inmueble. Ahora bien, es imprescindible que se tramiten con celeridad.

Pese a que este tipo de ayudas resultan determinantes para que muchas comunidades puedan acometer en sus edificios las obras que garanticen las condiciones de accesibilidad exigibles, esta institución detecta importantes retrasos en su concesión, por lo que pide una tramitación más eficaz. En paralelo, se considera también primordial la adopción de medidas para agilizar la concesión de licencias de obras que tienen por objeto garantizar la accesibilidad de los edificios.

|  |
| --- |
| 11.- FUNCIÓN Y EMPLEOS PÚBLICOS |

Acceso al empleo público de personas con discapacidad

**Durante este año se han mantenido abiertas las actuaciones iniciadas ante el Ministerio de Hacienda y Función Pública, en relación con la falta de convocatorias de las plazas reservadas a personas con discapacidad intelectual, incluidas en las ofertas de empleo público de la Administración General del Estado de los años 2018 y 2019**. La aprobación de estas convocatorias estaba condicionada por la necesidad de concluir el encuadramiento del personal laboral conforme al IV Convenio Único del Personal Laboral de la Administración General del Estado. Una vez culminada esta tarea, se ha aprobado la convocatoria para la cobertura de las 190 plazas de la convocatoria de 2018 y está prevista la aprobación de la convocatoria para la cobertura de las 234 plazas, correspondientes a la oferta de empleo público de 2019, en el mes de marzo de 2022. Las actuaciones continuarán hasta que se apruebe esta convocatoria.

Algunas administraciones de ámbito local arguyen el escaso número de plazas convocadas en las concretas convocatorias, como justificación para no incluir un cupo de reserva para personas con discapacidad. Esta apreciación no atiende a que la ley establece con claridad la obligación de reserva sobre el total de plazas que conforman la oferta de empleo público, en la medida en que la discapacidad sea compatible con las funciones a desempeñar, y no individualmente sobre cada una de las convocatorias, lo que ha determinado la necesidad de recordar esta obligación legal. Así ha ocurrido en el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz), al que se han cursado tres requerimientos para que atienda la solicitud de esta institución.

**La reserva de cupo de discapacidad es también una obligación del sector público no incluido en el ámbito de aplicación del Estatuto Básico del Empleado Público, por tratarse de un principio contenido en el artículo 59 del referido estatuto, de aplicación en las entidades del sector público por mandato de la disposición adicional primera de dicho texto legal**. En años anteriores, algunas sociedades públicas, como la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., han mantenido que no estaban obligadas a establecer este cupo de reserva, sino que debían cumplir con la obligación que impone la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, a las empresas públicas y privadas de reservar el 2 % de sus plantillas para trabajadores con discapacidad, rechazando la Recomendación de esta institución. La Inspección de Trabajo y Seguridad Social coincide con el criterio de esta institución. Por ello, se han continuado realizando actuaciones para comprobar el cumplimiento de esta obligación legal en empresas públicas. En este sentido, se ha iniciado una investigación ante Renfe, que se ha concluido tras constatar que el porcentaje de trabajadores con discapacidad de su plantilla alcanza el 2 %, del cual el 10 % está cubierto por trabajadores con discapacidad intelectual, y mantiene en su oferta de empleo el cupo de reserva que exige la ley.

**De la participación de personas con discapacidad en procesos selectivos para la creación o ampliación de bolsas de trabajo de distintas categorías profesionales para cubrir necesidades temporales de personal, se desprende que numerosas administraciones no adoptan suficientes acciones positivas para los llamamientos de este colectivo**.

Se observa que, a pesar de que los interesados participen en la bolsa de empleo en el turno de discapacidad, mediante la realización de la correspondiente prueba de conocimientos y una vez demostrado el mérito y la capacidad tras su superación, se les incluye en la bolsa de empleo en el cupo general, realizando un único listado ordenado por la nota obtenida en el examen y por la puntuación de méritos. Por tanto, los afectados pasan de estar separados en el acceso, pues lo hacen por el turno de discapacidad, a estar incluidos una vez finalizado, en una lista ordinaria o general única, sin reserva alguna en los llamamientos para el turno de discapacidad. Esto conlleva, lógicamente, que disminuyan sus expectativas de contratación, pues estas listas se forman atendiendo al único criterio de la puntuación obtenida.

En esta cuestión, el fondo del asunto que se suscita es la falta de reserva de un porcentaje para personas con discapacidad en los llamamientos de las bolsas de empleo. Es decir, no se reservan, en la ordenación de la bolsa, de cada cierto número de puestos, uno para ser cubierto por persona con discapacidad, o bien la formación de una lista propia e independiente para personas con discapacidad, además de la lista general.

Si bien no existe una previsión normativa concreta que imponga una lista específica en las bolsas de empleo para las personas con discapacidad, lo cierto es que el ámbito de la potestad autoorganizatoria que a las Administraciones Públicas les corresponde permitiría arbitrar los instrumentos necesarios para efectuar los llamamientos de las listas, buscando el equilibrio de un porcentaje concreto entre las listas ordinarias y las listas de personas con discapacidad, en aras a la necesaria adopción de medidas positivas para promover el acceso al empleo público de este colectivo.

Como ha puesto de manifiesto esta institución en numerosas ocasiones, y así ha sido plasmado en sucesivos informes anuales, **es imperativo garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo público, fijo o temporal, mediante la adopción de medidas de acción positiva, de conformidad con el artículo 14 de la Constitución, puesto en relación con el artículo 49, y, para ello, es herramienta fundamental el establecimiento de la reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad a través de cupos específicos, reserva de nombramientos u otros instrumentos similares**.

Por ello, las administraciones deben corregir situaciones como la expuesta y reparar en que una adecuada gestión en los llamamientos de las bolsas de empleo implica tanto una correcta gestión en defensa de los intereses generales como en la protección de los derechos de sus integrantes.

Mutualidades

**La falta de previsión en el régimen del mutualismo administrativo de la exención de aportaciones económicas en la prestación farmacéutica en los supuestos de personal adscrito a MUFACE, ISFAS y MUGEJU, con menores a cargo que padecen grados de discapacidad igual o superior al 33 %, implicó actuaciones de oficio ante las citadas mutualidades a efectos de valorar posibles soluciones para estos supuestos. El nivel de aportación de las personas encuadradas en ellos es, con carácter general, del 30 % del precio de venta al público de los medicamentos y demás productos sanitarios. Esta aportación viene establecida únicamente en la Ley 11/2020, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2021, para los adscritos al Sistema Nacional de Salud**.

Para facilitar el control y efectividad del nuevo derecho de exención en el copago farmacéutico, el Instituto Nacional de la Seguridad Social generó un nuevo grupo de «aseguramiento» con el título «Menores con discapacidad igual o superior al 33 %», en el que incluyó, no solo a menores con discapacidad protegidos por el régimen general de la Seguridad Social o del Sistema Nacional de Salud, sino también a aquellos que tenían ya la condición de beneficiarios de las mutualidades, para los que no sería aplicable la exención, como ya se ha señalado, considerándose, por tanto, que la condición de «Menores con discapacidad igual o superior 33 %» creaba un título propio de aseguramiento.

Esta actuación generaba una doble concurrencia de derechos para los beneficiarios adscritos a las mutualidades, no permitido por la legislación vigente. Por una parte, la asistencia por derecho propio en el Sistema Sanitario Público. Por otra parte, la asistencia por derecho derivado como beneficiario de un titular de una mutualidad. Por tanto, el reconocimiento o mantenimiento por las mutualidades de la condición de beneficiario a cargo de un titular resultaba del todo incompatible con la condición de asegurado o beneficiario, a efectos de la asistencia sanitaria a través del Sistema Nacional de Salud. Era preciso encontrar una solución que permitiera dar respuesta a la situación planteada.

Así, dado que dicho reconocimiento no se había realizado a instancia de los interesados sino de oficio, y considerando la sensibilidad del asunto, por parte de las mutualidades se resolvió emplazar a los titulares con beneficiarios menores con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 %, para que pudieran ejercer su derecho de opción, bien como titulares del derecho a la asistencia sanitaria en el ámbito del régimen general, en el que podrían acogerse a la nueva exención en el copago farmacéutico, bien como beneficiarios del derecho a la asistencia sanitaria de las personas titulares de la mutualidad para los que no sería aplicable la exención, valorando todas y cada una de las circunstancias concurrentes y las consecuencias que de tal elección pudieran derivarse para sus beneficiarios en otros aspectos.

También se han llevado a cabo actuaciones ante las mutualidades para conocer el procedimiento seguido para asegurar la vacunación frente a la covid-19 de sus titulares y beneficiarios. Particularmente de aquellos que reciben la asistencia sanitaria a través del concierto con entidades de seguro privadas. De las actuaciones realizadas se desprende que los distintos procesos de vacunación se han llevado a cabo correctamente, y que han sido muy puntuales los casos en los que los datos de los mutualistas no habían sido correctamente registrados en el correspondiente servicio público de salud autonómico.