



**ATENDER
LAS QUEJAS**

ES NECESARIO GARANTIZAR LA GRATUIDAD EN EL TRATAMIENTO DE ATENCIÓN TEMPRANA A LOS MENORES CON DISCAPACIDAD

La Atención Temprana se configura como una prestación dirigida a los niños que presentan déficits o riesgo de padecerlos, y comprende una serie de acciones compensadoras para ayudarles a alcanzar su desarrollo personal e integración social.

Golpea cualquier sensibilidad media el establecimiento de obstáculos en el acceso y la dispensación de estos tratamientos, sobre todo si son de índole económica.

De ahí que sus padres o tutores buscan comprensiblemente procurárselo, con el máximo grado de calidad, y dentro de los plazos recomendables para que pueda ser efectivo.

Sin embargo, en los últimos tiempos se nos ha trasladado esta situación por parte de algunos ciudadanos, que obligados a satisfacer determinados importes por los servicios que se les proporcionan a sus hijos, en algunos casos determina la exclusión del tratamiento, porque no pueden hacer frente a dicho coste.

La investigación de las situaciones denunciadas nos ha llevado a recibir una profusa información, demostrativa de la heterogeneidad que caracteriza esta prestación en nuestra Comunidad Autónoma, con causa probablemente en la deriva histórica del modelo.

La asunción de la responsabilidad sobre la prestación en el ámbito sanitario llevó consigo la elaboración de

un Proceso Asistencial Integrado de Atención Temprana, y algunos subprocesos específicos, conforme a los cuales en los centros de atención infantil temprana se realiza el plan individualizado de tratamiento de los menores que les son remitidos por los pediatras, de acuerdo con la valoración realizada por sus profesionales según los protocolos establecidos, donde se refleja la prestación, que se registra en una aplicación informática determinada.

De acuerdo a ello, el plan individualizado en cada caso concreto no habría de variar en función del tipo de centro.

Sin embargo, los centros de la red de atención temprana en Andalucía sí difieren en su naturaleza jurídica, y, fundamentalmente, por lo que respecta a su régimen de financiación, pues presentan una triple tipología según aparezcan vinculados con la Administración por vía de

convenio, concierto, o simplemente, se configuren como receptores de subvenciones con esta finalidad.

Paradójicamente mientras que la atención temprana que se proporciona desde los centros conveniados y los concertados es totalmente gratuita, en algunos centros subvencionados puede ser objeto de facturación, en todo o en parte.

El recurso a uno u otro tipo de centros no depende del usuario en buena medida, sino de los condicionantes que

Mientras que la atención temprana que se presta en los centros conveniados y los concertados es totalmente gratuita, en algunos centros subvencionados puede ser objeto de facturación, en todo o en parte.



afectan a la propia red, y su distribución en el territorio, la cual no garantiza muchas veces la

Pedimos medidas que garanticen el acceso gratuito a los tratamientos en los centros de atención infantil temprana, con independencia del centro y de la financiación pública que lleven aparejado.

Ningún menor que necesite atención temprana debería abonar cuotas o costes de su tratamiento.

disponibilidad de plazas en centros gratuitos que resulten accesibles para los usuarios desde sus lugares de residencia.

A estos efectos, no podemos olvidar que el que se desplaza es un niño o niña menor de seis años, junto a los adultos que lógicamente le acompañan y le prestan cuidado.

La opción por los centros subvencionados tampoco es tal, cuando la mayor especialización de los mismos en el tratamiento de determinadas afecciones los convierte en destino preferente para quienes las padecen. Además, según se desprende de la documentación que hemos consultado, parece existir una asignación de centros por pediatras, hacia los cuales se produciría inicialmente la derivación.

El modelo de atención temprana en Andalucía se inspira por los principios de universalidad y gratuidad.

En la medida en que podamos considerar que las intervenciones que comprende se integran en la cartera básica de servicios el Sistema Sanitario Público, cabría predicar de las mismas la gratuidad e igualdad que se establecen para esta última; mientras que para lo que no pudiera recibir tal consideración, habría que realizar de la misma forma un llamamiento a la igualdad y a la no discriminación.

Pensamos, y así se lo hemos manifestado a la Administración sanitaria en la [queja 13/4184](#), que la solución para este estado de cosas pasa por la adopción de medidas que permitan garantizar el acceso gratuito de los usuarios de los centros de atención infantil temprana, a las prestaciones y tratamientos que integran su programa individualizado de atención, con independencia de la tipología del centro y del régimen público de financiación que lleven aparejado.

* [Ver más en Actuación de Oficio Queja 13/4184](#)

LAS BAJAS POR ENFERMEDAD DURANTE EL EMBARAZO DEL PERSONAL DEL SECTOR PÚBLICO ANDALUZ, DAN DERECHO A PERCIBIR EL CIENTO POR CIENTO DE LAS RETRIBUCIONES

Al hilo de la [queja 13/1794](#), tuvimos ocasión de analizar si a la situación de una funcionaria municipal de baja laboral por Incapacidad Temporal durante su estado de gestación, había de aplicarse o no, la instrucción conjunta de las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos por la que se disponía dar cumplimiento a las previsiones del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, en relación con la situación de incapacidad temporal del personal al servicio de la Administración del Estado. De su estudio, hemos extraído las siguientes conclusiones:

El Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, del Gobierno de España, introduce importantes modificaciones en la situación del personal de empleo público que se encuentre en situación de incapacidad temporal.

En concreto, en su disposición adicional decimotava, se modula la cuantía de los complementos económicos a percibir por el personal al servicio de la Administración del Estado, en función de los días de incapacidad tem-

La regulación retributiva autonómica en situación de incapacidad temporal por estado de gestación, es más restrictiva que la regulación estatal.

poral, siendo éstos de carácter progresivo, es decir, a menores días de baja por enfermedad, hasta tres, menos retribución, la cual va aumentando en función de los días en los que se permanezca en situación de incapacidad laboral, hasta alcanzar los 21 días o más, a partir de los cuales se percibe el cien por cien de los complementos retributivos.

En su artículo 9, se dirige a las administraciones públicas un mandato para que determinen los haberes a percibir por el personal a su servicio incluido en el campo de aplicación del Régimen General de la Seguridad Social, cuando se encuentre en situación de incapacidad temporal, complementando, en su caso, las prestaciones de Seguridad Social a las que tengan derecho, respetando unos límites máximos.

Así las cosas, con fecha 15 de octubre de 2012, el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas aprobó una instrucción conjunta de las Secretarías de Estado de Administraciones Públicas y de Presupuestos y Gastos, por la que se disponía dar cumplimiento a las previsiones de este Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio.

Esta Instrucción, en su artículo 7, contempla una serie de circunstancias excepcionales, en las que las retribuciones a percibir, serán las mismas que se vinieran percibiendo en el mes anterior a la incapacidad, es decir, una serie de circunstancias en las que no se tendrán en cuenta los días en los que se permanezca en situación de incapacidad temporal, considerándose como tales, los procesos de incapacidad temporal que

impliquen tratamientos de radioterapia o quimioterapia, así como los que tengan inicio durante el estado de gestación, aun cuando no den lugar a una situación de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia (estas dos situaciones no se han visto afectadas por la aprobación del mencionado Decreto Ley), y a las que por tanto no se les aplica la disminución de los complementos retributivos previstos en su disposición adicional decimoctava.

En lo que respecta a las medidas adoptadas por nuestra Comunidad Autónoma, tenemos la Ley 3/2012, de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el Reequilibrio Económico-Financiero de la Junta de Andalucía, en relación a la situación de incapacidad temporal del personal de la Administración de la Junta de Andalucía.

De su análisis se desprende, que la regulación retributiva autonómica contenida en la misma, concretamente en su artículo 14, para las mujeres que formen parte del personal al servicio del Sector Público Andaluz, en situación de incapacidad temporal derivada del estado de gestación, es más restrictiva que la regulación estatal, por cuanto que sólo contempla como situaciones excepcionales que den lugar a la percepción del 100% de los complementos retributivos, las derivadas de riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.

Ahora bien, a pesar de la citada regulación normativa, la Administración autonómica tiene aprobada la Ins-

A pesar de la citada normativa, en lo que atañe a circunstancias excepcionales se amplía en iguales términos a los establecidos en la normativa estatal.

trucción 1/2013, de la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública que, en su artículo 7, apartado 2 dedicado a las circunstancias excepcionales, establece que «Los procesos de IT que impliquen tratamientos de radioterapia o quimioterapia, así como los que tengan inicio durante el estado de gestación, aun cuando no den lugar a una situación de riesgo durante el embarazo o de riesgo durante la lactancia, tendrán esta misma consideración de circunstancia excepcional».

Como puede verse, por la vía de esta Instrucción se amplía el ámbito de la Ley 3/2012,

de 21 de septiembre, en lo que atañe a estas circunstancias excepcionales, en iguales términos a los establecidos en la normativa estatal.

En definitiva, sea cual sea la normativa aplicable al personal al servicio de las Entidades Locales en esta materia, tal cuestión, en la actualidad, nos encontramos con una misma regulación protectora de los derechos retributivos de las mujeres al servicio del Sector Público Andaluz, cuando se encuentren en situación de incapacidad temporal iniciada durante su estado de gestación y aunque la misma no de lugar a situaciones de riesgo durante el embarazo, ni de riesgo en la lactancia.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



BECAS: NINGÚN ALUMNO DEBE ABANDONAR SUS ESTUDIOS POR RAZONES ECONÓMICAS

Atendemos las quejas sobre los requisitos para ser beneficiarios de becas.

El Ministerio de Educación convoca cada curso las becas y ayudas para el alumnado que curse estudios postobligatorios y estudios superiores no universitarios.

Su normativa prevé la posibilidad de celebrar convenios de colaboración con las comunidades autónomas -uso que ha hecho Andalucía- para que puedan realizar las funciones de tramitación, resolución, pago, inspección, verificación, control y, en su caso, resolución de los recursos correspondientes a las becas y ayudas convocadas.

En 2013, se realizó una significativa reforma en el régimen general de las becas con el Real Decreto 609/2013, de 2 de agosto, que afectó a las modalidades y cuantías de las becas; los umbrales máximos de renta y patrimonio familiar; y los requisitos académicos, notas medias y cargas lectivas a superar. Además, las ayudas se estructuran, desde entonces, en dos partes, una fija y otra variable.

Desde el establecimiento de este nuevo sistema, se reciben reclamaciones por la disconformidad con la exigencia del cumplimiento de determinados requisitos.

La necesidad de que existan unos límites objetivos y previos que determinen el derecho a la percepción de la beca no parece resultar cuestionable. El problema radica en que determinar cuáles deben ser obedece a una decisión política de quien en un momento dado ostente esta responsabilidad, limitando con ello nuestras posibilidades de intervención.

Tan importante es ser beneficiario de la beca como recibirla a tiempo. Actuamos ante la demora en el pago de las becas y ayudas al estudio. Exigimos celeridad. No podemos permitir que ningún alumno abandone su formación por no recibir a tiempo las ayudas públicas.

una información contradictoria respecto de las previsiones de pago. Así, cuando acudían a la Consejería del ramo se les informaba de que no se han recibido los fondos del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, mientras que por parte de éste se les informa en sentido contrario.

Tras nuestra intervención, la Consejería de Educación, Cultura y Deporte señaló que la

En todo caso, el mayor número de reclamaciones durante 2014 ha estado relacionado con la demora en el pago de las becas y ayudas al estudio. La demora en el pago ha obligado a muchas familias a recurrir en demanda de ayuda económica –principalmente de otros familiares o personas allegadas– para cubrir los gastos que, precisamente, habrían de ser cubiertos por dicha beca, dándose incluso algunos supuestos de alumnos que han tenido que abandonar sus estudios por no poder hacer frente a los mismos.

Junto con lo anterior, los reclamantes denunciaban



demora en el pago tiene su razón de ser en la no transferencia de los fondos correspondientes por el Ministerio de Educación. No fue hasta abril –prácticamente finalizado el curso escolar 2013-2014– cuando el departamento ministerial ingresó a la Junta de Andalucía el importe de las becas, siendo desde este momento cuando se comienzan a realizar los pagos a los beneficiarios, agilizando, en la medida de lo posible, las órdenes de pago, fiscalización y transferencias.

Y por lo que respecta a la información contradictoria facilitada a los solicitantes, la Administración andaluza señala que los datos por ella facilitados son veraces al indicar que no se podía pagar la beca porque no se habían recibido los fondos estatales. ([Queja 14/1264](#)).

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

A VUELTAS CON LA CLÁUSULA SUELO

Mediamos ante las entidades financieras para conseguir la eliminación de las cláusulas de suelo abusivas.

A la luz de la doctrina fijada por el Tribunal Supremo, esta Institución entiende que la falta de transparencia es predicable de la mayoría de los contratos hipotecarios en vigor que incluyen cláusulas suelo, por lo que considera necesario que por las entidades financieras se proceda a la inmediata declaración de nulidad de dichas cláusulas sin que para ello tenga que mediar una resolución judicial.

Por ello, a finales de 2013, y amparándonos en nuestras competencias mediadoras, nos dirigimos a las entidades financieras instándoles a dejar sin efecto las cláusulas suelo de sus contratos hipotecarios en vigor.

Lamentablemente, la petición no fue atendida por la mayoría de estas entidades, constatando, a finales de 2014, que la situación de las cláusulas suelo se caracteriza por una masiva judicialización del problema, que está provocando un auténtico colapso en los Juzgados de lo Mercantil.

Ello, a pesar de las sentencias y pronunciamientos judiciales, de diferentes instancias, que vienen declarando de forma abrumadoramente mayoritaria la nulidad de las cláusulas suelo sometidas a su consideración.

Instamos a las entidades financieras a la inmediata declaración de nulidad de las cláusulas suelo, sin que medie una resolución judicial.

No nos parece justo que la única opción para conseguir la anulación de unas cláusulas de suelo abusivas sea la vía de los tribunales.

La situación de las cláusulas suelo se ha judicializado, provocando un auténtico colapso en los juzgados.

Son bastantes las sentencias que condenan a la entidad financiera a la devolución de las cantidades cobradas indebidamente por las cláusulas suelo.

Muchas personas por falta de medios, no acuden a los Tribunales para defender su derecho frente a las cláusulas suelo abusivas.

Desde 2013 el dPA ha pedido su eliminación.

Igualmente, son numerosas las sentencias de los Juzgados de lo Mercantil en las que la declaración de nulidad viene acompañada de la suspensión cautelar de su aplicación y la condena en costas a la entidad financiera. Asimismo, son bastantes las sentencias que condenan a la entidad financiera a la devolución de las cantidades percibidas indebidamente por aplicación de dicha cláusula.

Se trata de un posicionamiento judicial en primera instancia, avalado mayoritariamente por las diferentes Audiencias Provinciales. Incluso el Tribunal Supremo ha ratificado plenamente su doctrina de 9 de mayo de 2013 mediante una sentencia dictada en relación con casos particulares (sentencia 464/2014, de 8 de septiembre).

Pese a esta situación, aparentemente favorable para los consumidores, nos duele comprobar que son muchas las personas que por desconocimiento y, sobre todo, por falta de medios, no han acudido a los Tribunales para defender su derecho frente a estas cláusulas abusivas.



Asimismo, constatamos con pesar que muchas de las que han pedido el amparo judicial deben soportar largas dilaciones en espera de un pronunciamiento, afrontando, mientras tanto, el pago de las cláusulas y los costes del proceso.

Por ello, hemos vuelto a hacer un nuevo llamamiento público a todas las entidades financieras para que, sin más dilaciones, procedan a dejar sin efecto las cláusulas suelo. Apelado a la responsabilidad social de las entidades financieras, y a principios básicos de equidad y justicia, por entender inaceptable que sólo puedan beneficiarse de la anulación de estas cláusulas quienes disponen de los medios y los conocimientos necesarios para defender sus derechos en vía judicial.

* [Ver más en Comunicado de Actuaciones del Defensor en materia cláusulas suelo.](#)

ÉBOLA. NUEVO RETO PARA LA SANIDAD

Anualmente se llevan a cabo en los centros sanitarios del Sistema Nacional de Salud millones de actuaciones, sin que su interés trascienda más allá de quienes resultan sujetos de las mismas y sus familiares, y de los profesionales que las practican.

En ocasiones, la realidad sanitaria nos trasladan bondades en forma de avances en la curación de enfermedades, éxitos quirúrgicos, o nuevos recursos.

La importancia relativa del bien salud conlleva que las cuestiones relacionadas con su atención y salvaguarda conciten el interés, y por ende la preocupación, de la inmensa mayoría de la población, lo que obliga a realizar un tratamiento absolutamente cuidadoso de la información que les atañe.

Aún contando con dicha repercusión, no resulta frecuente que provoquen un auténtico debate social, como el que singularmente se ha suscitado durante este ejercicio en torno a la irrupción en nuestro país de la enfermedad causada por el virus del ébola, que desató una gran alarma por el temor al contagio de un padecimiento frecuentemente mortal, para el que hasta el momento no existen tratamientos eficaces.

En primer lugar, se produjo la repatriación de dos cooperantes españoles que habían contraído la enfermedad en zonas endémicas, y que desgraciadamente no sobrevivieron, a pesar de los esfuerzos realizados desde el sistema sanitario; pero acto seguido se sucedió el contagio de una auxiliar de enfermería que había participado de su atención, lo que generó numerosas dudas sobre las medidas de prevención adoptadas.

Durante varios días asistimos angustiados a la evolución de la paciente, a la sucesión de versiones sobre lo ocurrido, al cuestionamiento de los protocolos, y de la suficiencia de medios para darles cumplimiento, así como a la asunción de la gestión del problema al más alto nivel gubernativo.

Desde esta Institución iniciamos un expediente de queja de oficio, en el cual solicitamos informe a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

Las luces ilustrativa de la batería de instrumentos que se han elaborado en desarrollo del protocolo general, para abarcar los distintos aspectos que se muestran imprescindibles en el abordaje de este asunto (instrucciones ante la sospecha, manejo de casos confirmados, prevención de riesgos laborales de los trabajadores del sistema sanitario público, formación, gestión de residuos, limpieza de centros y a domicilio, o manipulación de muestras en laboratorio).

Desde esta Institución iniciamos un expediente de queja de oficio, en el cual solicitamos informe a la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales.

La respuesta, después de razonar las causas que determinan el bajo riesgo de propagación de la enfermedad en nuestro territorio, resulta a to-

Circunstancias sobrevenidas han permitido comprobar su puesta en práctica, ante la detección de un caso sospechoso, y el consiguiente tratamiento ofrecido al mismo desde los dispositivos designados al efecto. En este punto cabe reseñar que el hospital sevillano Virgen del Rocío se ha constituido como uno de los centros de referencia para la asistencia de los supuestos confirmados del virus.

* [Ver más en Actuación de Oficio Queja 14/4653](#)



LAS ENTIDADES LOCALES SON LAS RESPONSABLES DE UN MAYOR CONTROL SOBRE LA ACTUACIÓN DE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA

Algunas Entidades Locales parecen creer que sus potestades de fiscalización sobre el servicio de abastecimiento de agua potable desaparecen o devienen inútiles cuando el servicio es gestionado por una empresa en régimen de concesión.

Esta defensoría cree que tal interpretación es incorrecta y así lo hemos puesto de manifiesto durante la tramitación de algunas de las quejas relacionadas con el suministro de agua, exigiendo a las entidades locales un mayor control sobre la actuación de las empresas concesionarias de la gestión del servicio.

Así, en la queja 14/465 hemos formulado [Resolución](#) a la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar para que, en virtud de sus competencias en materia de ordenación, gestión, prestación y control de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua de uso urbano, requiera a la empresa concesionaria para que se atenga al plazo de prescripción de 3 años para poder exigir el pago de las facturas y no al de 15 que pretendía hacer valer.

En la queja 13/5278 dirigíamos [Recomendación](#) al Ayuntamiento de Vélez-Málaga para que ejercitase sus competencias de fiscalización sobre la empresa concesionaria de la gestión del servicio de abastecimiento domiciliario de agua, en relación con la denuncia de la parte promotora de queja sobre facturación estimada y falta de renovación del contador.

El interesado se había dirigido a su ayuntamiento pero su reclamación se habría limitado a la actuación mediadora de la OMIC, que concluía informándole de la imposibilidad de obligar a la empresa a atender su pretensión económica o de fijar indemnizaciones por daños y perjuicios que corresponden legalmente a la jurisdicción ordinaria.

A nuestro juicio el Ayuntamiento podía, y debía, desplegar todas sus facultades de control, seguimiento y fiscalización del servicio de abastecimiento y saneamiento domiciliario de aguas. Y ello, debería llevar aparejada la posibilidad de que los dispositivos municipales, ante la reclamación de una persona usuaria del servicio, valorase la adecuación a la legalidad y al pliego concesional de la actuación de la empresa concesionaria y, si resultara procedente, le instase al cumplimiento de sus obligaciones.

En el supuesto analizado, partiendo de la consideración de sí se habría producido un incumplimien-

to por la empresa de su deber de renovación del parque de contadores, solicitamos al Ayuntamiento que la tramitación de reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio por la concesionaria no se limitase a las propias de la Administración de consumo sino que entrase a valorar posibles incumplimientos de las obligaciones que corresponden a la empresa y, en su caso, adoptase las medidas correctoras y sancionadoras oportunas.

Solicitamos al Ayuntamiento que la tramitación de reclamaciones entrase a valorar posibles incumplimientos de las obligaciones que corresponden a la empresa y adoptase las medidas oportunas.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



JUSTICIA GRATUITA ¿CÓMO SE CALCULA LA DISPONIBILIDAD ECONÓMICA DE UNA PERSONA PARA PODER ACCEDER A ESTE BENEFICIO?

Uno de los temas que más se repiten en las quejas que llegan al Defensor es la denegación del derecho a litigar gratuitamente mediante abogado de oficio.

Resumidamente, la ley señalaba que podrían solicitar estas ayudas las personas con ingresos que no sobrepasen el doble del importe del salario mínimo interprofesional anual calculado sobre 14 pagas (doce mensualidades más las dos extras). Luego, el método de cálculo se sustituyó por el llamado IPREM (que significa “Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples”) y que se publica oficialmente cada año.

Pues bien, hemos descubierto que cuando el IPREM se da en su importe mensual (532,51 euros), algunas entidades consideran que debe multiplicarse por catorce para fijar ese tope retributivo anual para reconocer o denegar la justicia gratuita. En otras fuentes de información, siempre oficiales, se toma sin más el IPREM expresado anualmente y entendido como la cuantía mensual y multiplicado por doce para fijar el cálculo anual.

Hablando de cifras se trata de saber si la solicitud de una persona se tiene que cotejar sobre unos ingresos anuales máximos de 6.930,13 euros (IPREM a doce mensualidades) o de 7.455,14 (IPREM a catorce mensualidades).

Para intentar poner un poco de luz en esta contradicción, abrimos de oficio la [queja 14/5809](#) porque la información que se da desde instancias oficiales es, como mínimo, peculiar por no decir desconcertante.

Unos Colegios de Abogados hablan de calcular el IPREM a doce mensualidades; otros lo calculan sobre la base de catorce mensualidades; y otros no han llegado más que al año 2003 para actualizar su información.

La Consejería de Justicia e Interior ofrece un simulador de cálculo establecido sobre el cálculo de doce mensualidades; pero todas estas instancias ofrecen un enlace común para ampliar la información a la página del Consejo General de la Abogacía, que opta por el

criterio de calcular el IPREM sobre catorce mensualidades.

Nos preocupa que, según qué colegio profesional y sus criterios, nos podemos hallar ante aplicaciones dispares a la hora de tramitar y acceder a este derecho.

El tema adquiere una importancia señera ya que hablamos de los criterios que maneja cada colegio profesional cuando gestiona y tramita las solicitudes de acceso a la justicia gratuita.

Nos preocupa que, según qué colegio y sus criterios, nos podemos hallar ante aplicaciones dispares a la hora de tramitar y acceder

a este derecho, lo que a su vez condicionaría la labor de revisión de las respectivas Comisiones Provinciales de Asistencia Jurídica Gratuita.

Por ello nos hemos dirigido a la Consejería de Justicia e Interior y al Consejo Andaluz de la Abogacía para conocer sus criterios de aplicación de estos requisitos de cálculo del IPREM y también analizar la aplicación práctica que se está haciendo de estas solicitudes tramitadas y de sus resultados.

Y, desde luego, intentamos procurar una imprescindible homogenización de la información que se ofrece a la ciudadanía de estas importantísimas ayudas para facilitar el acceso a la justicia de muchas personas necesitadas.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



LA CARRERA ADMINISTRATIVA. UNA CARRERA DE OBSTÁCULOS

La carrera administrativa ha sido definida como el derecho del colectivo de empleados públicos a ascender dentro de la jerarquía administrativa, a través de un sistema objetivado de promoción que le permita tanto la consolidación de mejores retribuciones como el acceso a puestos de trabajo más cualificados.

El derecho a la carrera administrativa, que encuentra su previsión constitucional en el artículo 35.1 del texto constitucional (“derecho a la promoción”), constituye un derecho individual de los empleados públicos “a la progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación” (artículo 14 del Estatuto Básico del Empleado Público), cuya puesta en práctica requiere la conjunción de distintos elementos de política de personal como son, entre otros, la selección, división y asignación de tareas, retribuciones, promoción, traslados, formación y evaluación.

El sistema o modelo de carrera, que tiene su base en la ordenación de la función pública a través de su clasificación en cuerpos, escalas y categorías y en los puestos de trabajo (elemento estático de la carrera), tiene su otro componente en el reconocimiento de los ascensos profesionales a través de la provisión u ocupación sucesiva de puestos de trabajo, del que el concurso de méritos se erige como la modalidad ordinaria de provisión por excelencia, entre otros instrumentos.

Este derecho ha encontrado en Andalucía un serio revés para algunos colectivos de personal del sector público.

En tanto resulta una asignatura pendiente de nuestro sistema estatutario del empleado público el desarrollo de la “carrera profesional horizontal” (que se define en el citado Estatuto como aquella “que consiste en la progresión de grado, categoría, escalón u otros conceptos análogos, sin necesidad de cambiar de puestos de trabajo” mediante procesos de evaluación), la carrera vertical a través de la provisión de puestos de trabajo periódicamente convocados y resueltos, constituye, hoy por hoy, el principal instrumento del empleado público para obtener mejoras en su status profesional y retributivo.

Pues bien, este consolidado derecho ha encontrado en Andalucía un serio revés para algunos de los colectivos de personal más numerosos del sector público, como son el de los funcionarios al servicio de la Administración general y la del personal estatutario al servicio de la Administración sanitaria.

Por un lado, los funcionarios vinculados a la Administración General vienen soportando en los últimos años, el sistemático incumplimiento de la periodicidad de las convocatorias de concursos de traslado, toda vez que el Decreto 2/2002, de 9 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso, Promoción Interna, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios, en su art. 44.2, prevé una periodicidad semestral de las convocatorias de concursos de méritos y traslados.



No obstante, en el periodo de los últimos ocho años se han producido tres convocatorias de concursos de méritos (2006, 2009 y 2011).

En este sentido nos dirigimos al departamento responsable de la gestión del personal funcionario la adopción de las medidas necesarias en orden a preservar este derecho así como a la inmediata convocatoria de concurso de 2014.

Por otro lado, el colectivo del personal estatutario vinculado a los centros sanitarios dependientes del Servicio Andaluz de Salud ha venido mostrando su disconformidad con la persistencia de la suspensión (“paralización”) de la carrera profesional que como consecuencia de una Sentencia del Tribunal Supremo de 2012, de la que traía causa resolución judicial que anulaba preceptos sustanciales de la normativa reguladora en la materia, y en concreto del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 2006 regulador el modelo de carrera profesional del personal sanitario estatutario.

Por su parte, la Administración Sanitaria, ha venido alegando que tal circunstancia le obligaba a dejar de resolver temporalmente las acreditaciones que dan soporte al reconocimiento profesional y retributivo. En concreto, la sentencia anulaba el aspecto relativo a la composición de las Comisiones de Valoración, estableciendo que éstas deben contar con la presencia de evaluadores externos designados por

las Agencias de Calidad o Sociedades Científicas de su ámbito de competencia.

En todo caso, el cumplimiento del mandato judicial y la correlativa adecuación a Derecho del marco regulador de la carrera profesional exigía la correspondiente modificación normativa. Aspecto que no se había abordado por el Gobierno andaluz a lo largo del periodo 2012-2014.

Por todo lo anterior, formulamos al SAS Resolución relativa a la elaboración de la propuesta de negociación sobre el modelo de carrera profesional a someter a la Mesa Sectorial de Negociación de Sanidad.

En suma, la carrera profesional de buena parte de los empleados públicos andaluces es una carrera administrativa llena de obstáculos que la propia Administración es renuente a despejar, bien demorando *sine die* las convocatorias de concursos de traslados, bien demorando la adaptación de la regulación derivada del mandato de la instancia judicial.

Formulamos al SAS Resolución relativa a la elaboración de la propuesta de negociación sobre el modelo de carrera profesional a someter a la Mesa Sectorial de Negociación de Sanidad.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)

ES INADMISIBLE EL RETRASO EN LA APROBACIÓN DEL NUEVO PLAN MARCO DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA

Esta Institución se encuentra especialmente preocupada por el retraso de la aprobación definitiva del nuevo Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, y las consecuencias negativas que está proyectando hacia las personas más vulnerables.

El borrador del decreto por el que se regula este Plan persigue, tal y como se plasma en su exposición de motivos, garantizar el derecho a una vivienda digna y adecuada, dentro de un marco desolador producido tras la crisis económica.

En este contexto, hemos de significar que cada vez son más numerosas las quejas que se reciben en esta Defensoría, en la que ciudadanos y ciudadanas demandan desesperados una solución a la precaria situación que padecen: familias sin techo donde cobijarse, o que viven hacinados y, sin posibilidad de que se le adjudique una vivienda al ser éstas insuficientes para atender dicha demanda; personas discapacitadas condenadas a permanecer inmóviles en sus casas, al carecer el edificio de un ascensor y encontrarse en suspenso el pago de la ayuda que para su instalación les fue concedida; personas desahuciadas al no haber podido pagar la renta, al no cobrar la ayuda al alquiler de viviendas libres que habían solicitado etc., ...

Al hilo de lo expuesto, no podemos sino recordar la exigencia que marca el artículo 12.5 de la Ley

1/2010 de 8 de Marzo, reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, que OBLIGA a la Administración de la Junta de Andalucía, a elaborar el Plan Andaluz de Vivienda y Suelo, que será el instrumento encargado de concretar las políticas de vivienda y suelo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Merece ser destacado que, el pasado 22 de noviembre de 2013, finalizó el plazo de presentación de aportaciones al nuevo Plan, desconociéndose los motivos por los que, un año después, los trámites para su aprobación definitiva se encontraban en punto muerto.

Esta Defensoría, con el propósito de conseguir la aprobación, sin más demora, del nuevo Plan de Vivienda Andaluz, y al hilo de la investigación iniciada con ocasión de alguna queja, preguntamos a la Consejería de Fomento y Vivienda, sobre ello.

La respuesta de esa Consejería, justificaba el retraso en la aprobación en que *“es necesario esperar que se publiquen las órdenes de desarrollo del Ministerio de Fomento y Vivienda que concreten y permitan la aplicación en esta Comunidad Autónoma de estas líneas de ayuda, así mismo se está a la espera, desde que al final de 2013 esta Dirección General envió toda la documentación e información requerida, de la suscripción del Convenio de Colaboración para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del*

Alquiler, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbana, 2013-2016; ya que es el instrumento que establece la financiación de los diferentes programas que se contienen en el borrador de nuestro plan de vivienda, y por tanto la viabilidad de los mismos”.

Ello nos llevó, por razones de competencia, a dirigirnos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales planteándole la problemática con la finalidad de que se interesara ante el Ministerio de Fomento sobre estos retrasos.

Posteriormente, conocimos que el día 15 de septiembre de 2014, se firmó el convenio entre la Consejería de Fomento y el Ministerio de Fomento, para la ejecución del Plan Estatal de Fomento del Alquiler de Viviendas, la Rehabilitación Edificatoria, y la Regeneración y Renovación Urbanas 2013/2016, y que el 3 de diciembre de 2014, se publicó en el Boletín Oficial del Estado, la Orden 2252/2014, de 28 de noviembre, por la que se determina la efectividad de las líneas de apoyo previstas en el real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación

Hemos promovido una actuación de oficio, para que sin más demora se proceda a su aprobación definitiva.

edificatoria y la regeneración y renovación urbanas 2013/2016, con lo que a nuestro juicio ya se habían salvado las dificultades que estaban impidiendo la aprobación del nuevo Plan, por lo que nuevamente preguntamos sobre ello.

Sin embargo, la respuesta recibida, reproducía la inconcreta información dada en otras ocasiones: "el Plan Marco de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía está en la actualidad en fase de tramitación administrativa, estando prevista su aprobación en los próximos meses".

Ante ello, esta Institución ha promovido una actuación de oficio, en la que hemos formulado a la Dirección General de Vivienda Resolución para que sin más demora, y con la urgencia que dicha actuación demanda, se proceda a su aprobación definitiva.

[Queja 14/5558](#)

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



LA DIGNIDAD DE LA JUSTICIA EMPIEZA POR SUS SEDES

Durante 2014 hemos continuado trabajando con motivo de la disponibilidad de las sedes y condiciones de los edificios judiciales. Sabemos la complejidad que supone en estos momentos ejecutar las previsiones de creación de espacios singulares para residenciar las dependencias de servicios y sedes de la Administración de Justicia para una determinada demarcación o territorio.

La estrategia de crear “ciudades de la justicia” ha logrado afrontar dos necesidades acuciantes: la dotación de edificios e instalaciones modernas y adecuadas para los servicios de la justicia de hoy en día; y, además, concentrar estas localizaciones que con el tiempo se venían disgregando y atomizando con las molestias ocasionadas a profesionales y ciudadanos replicando onerosamente servicios.

Estos proyectos están sometidos a diversas situaciones. En unos casos (Málaga) se han logrado crear estas instalaciones con la evidente mejora de la situación. En otros (la mayoría de capitales) la parálisis inversora ha postergado los proyectos sin poder aventurar fechas ciertas para su efectividad.

Mientras, existen otras muchas sedes que anhelan una reforma o una nueva ubicación debido al defi-

Las “ciudades de la justicia” afrontan la necesidad de dotación de edificios e instalaciones modernas y adecuadas, y la de concentración de estas localizaciones que se venían disgregando.

ciente estado de conservación de los inmuebles o, sencillamente, porque sus edificios, algunos provisionales, ya resultan insostenibles para atender las exigencias de estas instalaciones con fines judiciales.

Este año hemos analizado de oficio la situación de la sede judicial de Marchena (Sevilla) a través de la [queja 14/1912](#), debido al hundimiento de parte del techo de la sala de vistas y de la [queja 14/2834](#), sobre desperfectos en la sede de San Fernando (Cádiz).

También hemos querido conocer de oficio en la [queja 14/5670](#) la accesibilidad de la sede de los Juzgados de Torrox (Málaga) y la situación de Tarifa en la [queja 14/2306](#); en este caso sede del Juzgado de Paz que incumbe al ayuntamiento y que, finalmente, nos informó sobre la realización del proyecto para las obras de reforma.

En otros casos, también incoados de oficio, como en la [queja 14/5571](#), quisimos realizar un seguimiento del funcionamiento efectivo del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Cazalla de la Sierra (Sevilla) una vez que, finalmente, pudo disponer de una nueva sede inaugurada a comienzos de 2014.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



SEGUROS VINCULADOS A PRÉSTAMOS ¡CUIDADO CON LO QUE SE FIRMA!

Con ocasión de la tramitación de algunas quejas hemos tenido ocasión de conocer una situación que pudiera resultar lesiva para los derechos de las personas consumidoras y que, mucho nos tememos, se produce con más frecuencia de lo que sería deseable.

Nos referimos a la concertación de un préstamo con una entidad financiera y que requiere por parte de la entidad, como requisito previo, de la concertación de un seguro vinculado a dicho préstamo, cuya finalidad es garantizar el riesgo de posibles impagos futuros.

El problema estriba, en primer lugar, en el carácter abusivo de la exigencia de concertar el seguro con una determinada empresa sin dejar libertad al consumidor para elegir la empresa que ofrezca mejores condiciones dentro de la cobertura exigida por la entidad. Como debería ser.

Pero además, se da con frecuencia la circunstancia de que cuando se produce la contingencia amparada por la póliza, las compañías se resisten a cubrir el riesgo aduciendo para ello todo tipo de defectos en la concertación de la póliza o en el cumplimiento por el asegurado de sus obligaciones.

Queremos advertir a las personas consumidoras acerca de los riesgos que se derivan de la falta de información en la concertación de los seguros vinculados a préstamos, resaltando la importancia de la adecuada cumplimentación del cuestionario de salud, tanto para una acertada valoración del riesgo como para garantizar que se abone el capital asegurado en caso de que se produzca la contingencia asegurada.

Así, por ejemplo, en la [queja 14/4166](#) acudía a nosotros una viuda que nos relató como su marido había contratado un seguro de vida vinculado a un préstamo hipotecario que supuestamente, cubría el riesgo de impago derivado de su fallecimiento o incapacitación.

Cierto tiempo después, el marido falleció como consecuencia de un cáncer de pulmón que le fue diagnosticado con posterioridad a la firma del seguro, encontrándose la viuda con la sorpresa de que la aseguradora rechazaba abonar el capital asegurado, alegando que existían antecedentes médicos del marido no declarados en el cuestionario de salud que debió cumplimentar con antelación a la concertación del seguro.

La respuesta negativa de la compañía aseguradora a sus peticiones, le obligaba a abonar

todos los meses la cuota hipotecaria al banco, incluyendo unos intereses que rondaban el 10%, haciendo realmente insostenible su situación.

Tras examinar el caso hemos podido comprobar, además de algunas irregularidades en la cumplimentación y firma del cuestionario de salud, que los supuestos antecedentes médicos no declarados por el marido consistían en una afección médica menor que nada tenía que ver ni guardaba relación con la causa de su fallecimiento. Por tal motivo, nos hemos dirigido a la compañía de seguros pidiéndole que reconsiderase su respuesta en este caso, a la vez que hemos informado a la viuda acerca de sus derechos y de las posibilidades de defensa que le ofrece el ordenamiento jurídico.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)



MEDIDAS PARA PREVENIR LOS PUNTOS INCONTROLADOS DE VERTIDOS

En 2014, hemos abierto con frecuencia quejas de oficio ante la aparición de vertederos incontrolados que dañan el medio ambiente al contaminar, según los casos, tanto la riqueza hídrica de nuestras aguas, como el suelo, provocando, en otros supuestos, malos olores, riesgos de incendio, etc.

Tal fue el caso de la [queja 14/5109](#), iniciada al tener conocimiento de estos vertidos incontrolados en la ladera del Castillo del municipio sevillano de Alcalá de Guadaíra, o en la [queja 14/5032](#), por la existencia de un vertedero ilegal en terrenos aledaños a la barriada hispalense de Padre Pío, aunque también afectaba a terrenos del municipio de Alcalá de Guadaíra.

A veces, ese abandono acontece en el propio suelo urbano, como ocurrían en el municipio gaditano de La Línea de la Concepción, donde diversas calles y espacios públicos presentaban un aspecto de abandono y suciedad que sería incompatible con el estándar de limpieza, higiene y, en suma, calidad de vida ambiental.

Ante tales hechos, abrimos de oficio la [queja 14/4139](#), por la acumulación de basuras sin recoger, deterioro de Acerados y calzadas, lagunas de aguas fecales en

Los vertederos incontrolados dañan el medio ambiente al contaminar, tanto la riqueza hídrica de nuestras aguas, como el suelo. Pedimos medidas preventivas.

el barrio del Junquillo y el estado de abandono que presentaban diferentes calles de la zona de San Felipe y Bulevar, etc.

También llama la atención que, en un municipio de Almería como Roquetas de Mar, que posee una entidad de población en torno a 90.000 habitantes, que además crece ostensiblemente en el periodo estival, no se haya instalado todavía un punto limpio para atender las necesidades de depósito y, en su caso, reciclaje de los residuos sólidos que habitualmente la población deposita en estos lugares.

Por ello abrimos de oficio la [queja 14/3586](#), con objeto de conocer los motivos por los que no se había ejecutado un acuerdo plenario, adoptado por unanimidad de todos los grupos políticos, para la implantación de un punto limpio.

En fin, la [queja 14/4135](#) se abrió de oficio cuando conocimos la existencia de diversos puntos incontrolados de vertidos en la ciudad de Jaén resultando que, en sus inmediaciones (siempre según las noticias a las que tuvo acceso esta Institución) se podían observar los escombros, en una treintena de vertederos en los que los ciudadanos depositaban sus deshechos inorgánicos sin control alguno. En esta queja, dimos por concluidas nuestras actuaciones al considerar que, con las medidas anunciadas por el Ayuntamiento, se lograría la solución del problema.



Finalmente destacamos la [queja 13/4680](#), que abrimos de oficio cuando conocimos, la existencia de un solar en Jerez de la Frontera (Cádiz) cuyo estado de abandono desde hacía años y acumulación de basuras y escombros estaba generando diversos problemas a los vecinos más cercanos.

Esta problemática se había trasladado en diversas ocasiones a los responsables de Urbanismo del Ayuntamiento, sin que hubieran adoptado determinación alguna para darle solución, dentro de las competencias legales que para ello ostenta el Ayuntamiento.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento y después de recibir varios informes, dimos por [concluidas](#) nuestras actuaciones al conocer que se había revisado la zona y se habían adoptado las medidas que procedían para garantizar la salubridad y seguridad de las personas, que era lo que se pretendía con esta actuación de oficio.

* [Ver más en Informe Anual Interactivo dPA 2014](#)