

Le explicamos que, para que esta protección fuera efectiva debería dar traslado de su condición de beneficiaria del bono social a la empresa suministradora de gas, solicitándole que paralizasen el posible corte en el suministro, advirtiéndole que si no trasladaba esta información a la empresa de gas, podría exponerse a un corte, dado que la misma podría desconocer su condición de consumidora vulnerable.

...

En relación con los servicios financieros nos parece de interés reseñar la queja 21/3256 en la que un padre nos exponía la delicada situación en la que se encontraba, con una hija menor de edad y con discapacidad a su exclusivo cargo, que necesitaba atención y cuidados permanentes con costes elevados. Sus recursos económicos eran muy limitados.

Cinco años atrás había firmado con su entidad financiera un acuerdo de reestructuración para el pago de su deuda hipotecaria de acuerdo con el **Código de Buenas Prácticas**. Este acuerdo le había permitido afrontar su especial situación de vulnerabilidad y evitar la pérdida de su vivienda. Sin embargo, habiendo vencido la moratoria el banco le reclamaba volver a la situación anterior. Algo que estaba fuera de las posibilidades económicas del interesado, por lo que había solicitado que le volvieran a conceder la moratoria mientras mejoraban sus circunstancias, pero verbalmente ya le habían adelantado que no sería posible.

El interesado pedía nuestra intervención señalando que no podía hacer frente al pago de la cuota hipotecaria ordinaria, ni podía aceptar la dación en pago, pues no tenía recursos para pagar el alquiler social y temía verse desalojado de su vivienda.

Ante las circunstancias expuestas nos dirigimos a la entidad financiera pidiendo su colaboración para tratar de encontrar una solución al problema que se nos planteaba. Lamentablemente la respuesta de la entidad fue negativa, incidiendo en la legalidad de su actuación y en la imposibilidad de ofrecer una solución que se adaptase a la situación del interesado.

Dado que no tenemos potestad de supervisión sobre las entidades financieras hubimos de renunciar a realizar ulteriores actuaciones con la misma, debiendo informar al interesado de la respuesta obtenida, sugiriéndole que, ante la negativa de la entidad financiera a concederle una nueva reestructuración hipotecaria, valorase la posibilidad de solicitar las medidas complementarias y sustitutivas previstas en el Código de Buenas Prácticas ([Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo](#)), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos).

Le explicamos que si reunía los requisitos para optar por la dación en pago de la vivienda y así lo solicitaba, podría permanecer durante un plazo de dos años en la misma en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3% del importe total de la deuda en el momento de la dación.

Para poder tomar esta decisión le recomendamos que acudiera a los Servicios Sociales Comunitarios ya que, conociendo sus circunstancias socio-económicas y familiares, podrían valorar qué tipo de ayudas y recursos públicos podrían activarse para poder paliar, en la medida de lo posible, su situación y orientarle sobre alternativas habitacionales existentes en caso de ejecutarse el lanzamiento de su vivienda (ayudas de emergencia, ayudas al alquiler, declaración de situación de vulnerabilidad para remisión al Juzgado, etc.). Asimismo, le indicamos que estos servicios podrían orientarle acerca de las distintas medidas de atención a la dependencia a las que optar para la asistencia de su hija.

...

3.1.2.13 Infancia y adolescencia ante la Administración de Justicia.

...

Por último, hacer mención a la queja 21/4905, tramitada a instancias de la madre de un joven que estaba retenido contra su voluntad en una instalación hotelera de Baleares, sin dejarle salir de la habitación, argumentado motivos de salud pública relacionados con la pandemia por COVID-19.

El joven se encontraba de viaje de fin de curso junto con otros compañeros y el problema encontró solución pasados unos días, regresando el grupo de jóvenes a sus respectivos domicilios, previa acreditación mediante test que no habían contraído la enfermedad.

No obstante, ante las posibles irregularidades cometidas por la Administración, y respecto de los daños y perjuicios sufridos, le asesoramos respecto de la posibilidad de ejercer acciones legales, ello además de tener expedita la vía de presentar una queja ante el Defensor del Pueblo de España.

3.1.2.14 Las personas menores de edad en el ámbito del empleo público.

3.1.2.14.3 Cobertura de las vacantes de PTIS

También merece reseñarse en este apartado la **queja 21/2166**, por las **demoras en la tramitación de las sustituciones de los Profesionales Técnicos de Integración Social que afecta a la debida atención del alumnado con necesidades educativas especiales** en los centros dependientes de la Consejería de Educación y Deporte.

Demandamos prioridad en la cobertura de las vacantes de PTIS para garantizar los derechos del alumnado con discapacidad

Tras la solicitud de los correspondientes informes a la Dirección General del Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de dicha Consejería, así como a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública, en las repuestas recibidas se nos informó que por parte de la Administración de la Junta de Andalucía se había procedido a adoptar las medidas oportunas que permiten reducir considerablemente los plazos para la cobertura de este tipo de vacantes, que reconocían que eran excesivos. Ante dichas respuestas consideramos que el asunto objeto de la actuación de oficio se encontraba en vía de solución, finalizando nuestras actuaciones.

No obstante, ante la urgente necesidad de una inmediata provisión de este tipo de puestos para que se puedan llevar a cabo las funciones asistenciales que precisan personas con necesidades especiales a las que se tienen que prestar dichos servicios asistenciales, como ya se hizo en el escrito que se le dirigió con motivo del cierre de la queja 20/8119, se vuelve a reiterar a las Administraciones afectadas la necesidad de priorizar la cobertura de las vacantes que se produzcan en este tipo de puestos que no admiten demora en su efectiva ocupación.

En cualquier caso, trasladamos a los organismos afectados que, si observáramos que las medidas adoptadas por la Administración de la Junta de Andalucía para corregir estas situaciones no dieran los resultados esperados y siguiera demorándose la cobertura de este tipo de puestos, se procedería a retomar nuestras actuaciones ante dichas Administraciones para procurar la inmediata cobertura de estos puestos que tienen asignadas funciones asistenciales para personas con necesidades especiales y que afectan al derecho constitucional a la educación que tienen reconocido.

3.2 CONSULTAS

3.2.2 Temática de las consultas

3.2.2.2 Derecho a la educación

...

Continuando con el ámbito de la educación pública, cabe destacar las consultas acerca de la **insuficiencia de profesionales especializados en la atención a las necesidades educativas especiales**. Como ejemplo, la interesada nos cuenta que su hija de cuatro años tiene trastorno específico del lenguaje, está escolarizada en un centro público y necesita que acuda al comedor por razones de conciliación familiar. Desde el comedor le trasladan que no pueden garantizarle una atención adecuada al no contar con monitores/as de apoyo especializados/as, ni personal suficiente, siendo necesario este apoyo para facilitar la comunicación de la niña durante el periodo del almuerzo. Ha comunicado esta necesidad a la