

01. Vivienda

Ayudas al alquiler de vivienda: finaliza el año sin que las familias cobren

02. Sanidad

Abogamos por fijar los límites “infranqueables” de la sanidad andaluza

03. Consumo

Investigamos los incidentes del cotillón en Espartinas (Sevilla)

04. Inmigración

Actuamos de oficio ante el fallecimiento de 3 temporeros inmigrantes



Cláusulas suelo: felicitaciones, y dudas, tras la sentencia del Tribunal Europeo

Hemos solicitado a las entidades financieras que acaten la sentencia del TJUE sobre las cláusulas suelo

La sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) sobre las cláusulas suelo que reconoce la obligación de las entidades financieras de devolver la totalidad de las cantidades cobradas de más en los casos en que las mismas hayan sido declaradas abusivas, es una noticia muy positiva, no sólo por los beneficios que va a reportar a las personas que se vieron afectadas por estas prácticas abusivas, sino también porque restablece un principio básico del derecho de las personas consumidoras: las cláusulas abusivas son nulas de pleno derecho y no producen efecto alguno, debiendo entenderse como si no hubieran sido puestas.

No obstante, es necesario rebajar las expectativas generadas por esta sentencia entre las personas afectadas por estas cláusulas suelo ya que, ni la sentencia supone que las entidades financieras van a proceder a devolver de inmediato y por propia iniciativa las cantidades cobradas de más, ni los efectos de la sentencia van a afectar por igual a todas las personas que tenían o tienen cláusulas suelo en sus contratos hipotecarios. [Comunicado](#)

La situación es mucho más compleja de lo que inicialmente podría pensarse y las expectativas de muchas personas por esta Sentencia pueden acabar viéndose defraudadas.



Desde esta institución pedimos a las entidades financieras que acaten plenamente la Sentencia del TJUE, asuman sus consecuencias y acepten la creación de un órgano extrajudicial para resolver de forma rápida y gratuita las peticiones de las personas afectadas. Asimismo, entendemos que las entidades financieras deben hacer un ejercicio de responsabilidad social y aceptar la devolución de todo lo cobrado indebidamente por las cláusulas suelo, sin excluir a nadie.

Destacado:

- Esta sentencia viene a confirmar nuestra postura jurídica sobre la retroactividad total, a pesar de las sentencias contrarias ([informe anual](#)). No obstante, existen algunas dudas que habrá que ir resolviendo y para lo cual nos ponemos de nuevo a disposición de la ciudadanía andaluza. [Actuaciones del dPA en relación con las cláusulas suelo](#)

VISITAMOS LA SIERRA NORTE DE SEVILLA.

Durante los días 26 y 27 de enero nos reunimos con vecinos y vecinas de la localidad, con los alcaldes de la zona, con trabajadores sociales y profesionales que tratan día a día con los ciudadanos, y con las asociaciones para poder escucharlos y atenderlos.



Visita Sierra Norte

MUJERES DEL POLÍGONO SUR, SEVILLA.

Hemos estado en el programa de radio “Mujeres por el Barrio”, que organizan mujeres del Polígono Sur, para charlar de las funciones del Defensor del Pueblo Andaluz y cómo pueden dirigirse a nosotros para presentar una queja o consulta.



Mujeres Poligono Sur

CONSEJO ANDALUZ DE TRABAJO SOCIAL.

Hemos inaugurado la I Jornada del Consejo Andaluz de Trabajo Social: un merecido reconocimiento al trabajo de estos profesionales, al servicio del Estado de Bienestar.



Consejo Trabajo Social

LA MESA ESTATAL PRO-REFERÉNDUM DE LAS PENSIONES (MERP) NOS ENTREGA FIRMAS POR EL BLINDAJE CONSTITUCIONAL DE LAS PENSIONES.

Se suman al más de medio millón de firmas ya entregadas en la Defensoría estatal. Este acto se ha realizado de forma simultánea en Santiago, Bilbao, Pamplona, Zaragoza, Barcelona, Alicante, Sevilla, Tenerife y Gran Canaria, León y Madrid.



Pensiones

NOS REUNIMOS CON REPRESENTANTES DEL COLEGIO NOTARIAL DE ANDALUCÍA PARA ANALIZAR LA APLICACIÓN DEL MECANISMO DE SEGUNDA OPORTUNIDAD REGULADO EN LA LEY 25/2015.

Nuestro interés se ha centrado en conocer la operatividad de este mecanismo y sus posibilidades de aplicación a las personas que presentan quejas en esta Institución, entre ellas, personas físicas, profesionales, autónomos y pequeños empresarios en situación de sobreendeudamiento.



Segunda Oportunidad



Noticias Breves

Emasesa acepta la Resolución formulada por esta Institución para hacer efectivo el derecho humano al agua.

[Resolución 16/3931](#)

Logramos que atiendan a un paciente enfermo mental a través del equipo de tratamiento intensivo comunitario.

[Asunto solucionado 15/3428](#)

Sugerimos al Ayto de Garrucha que busque nueva ubicación para el recinto ferial por el alto grado de contaminación acústica.

[Resolución 14/0755](#)

El Ayuntamiento accede a la división de la cuota de IBI, conforme a la titularidad acreditada catastralmente.

[Asunto solucionado 16/4875](#)

Logramos que le realicen los estudios y pruebas necesarios a su hija para una próxima intervención quirúrgica.

[Asunto solucionado 15/2575](#)

Exigimos al hospital de Torrecárdenas que agilice las citas de rehabilitación para resolver la lista de espera.

[Resolución 16/2435](#)

Logramos que el Ayuntamiento de Villaluenga del Rosario devuelva las cantidades cobradas indebidamente por IBI y tasa de basura.

[Asunto solucionado 16/2412](#)

Pedimos que el Distrito de Atención Primaria de Almería cumpla los plazos para los tratamientos de fisioterapia y rehabilitación.

[Resolución 16/2435](#)

La Consejería valorará nuestra sugerencia sobre la defensa en juicio de menores tutelados por letrados de la Junta de Andalucía.

[Resolución 15/1681](#)



Recomendamos al Ayuntamiento de Torrox (Almería) que anule la facturación por fraude y la sustituya por avería del contador.

[Resolución 15/4467](#)

Le realizan el informe para la idoneidad para el acogimiento de su nieta.

[Asunto solucionado 16/2586](#)



Recomendamos al Ayuntamiento de Úbeda (Jaén) un protocolo ante las pérdidas de agua por averías en las instalaciones interiores.

[Resolución 16/0084](#)

Noticias Breves

Preguntamos por el nivel de implantación y el funcionamiento de las unidades de tratamiento asertivo comunitario en el sistema sanitario andaluz.

[🔗 QO 16/5473](#)

Consigue acceder al Plan de Ayudas para vivienda de alquiler a familias en riesgo de exclusión social de Málaga.

[🔗 Asunto solucionado 16/0344](#)

Recomendamos a la empresa de autobuses de Sevilla Tussam un estudio sobre el empleo femenino.

[🔗 Resolución 16/2096](#)



Logramos que una familia monoparental consiga la ayuda para vivienda de alquiler a familias en riesgo de exclusión.

[🔗 Asunto solucionado 16/0344](#)

Con nuestra actuación, la Administración adopta las medidas para solucionar el problema de unas agujas de insulina defectuosas.

[🔗 Asunto solucionado 15/5868](#)



Logramos que el Ayuntamiento resuelva el recurso y devuelva los ingresos indebidos que pedía el contribuyente.

[🔗 Asunto solucionado 16/1686](#)

A sugerencia nuestra, el Ayuntamiento publicitará las condiciones de funcionamiento de la ambulancia municipal.

[🔗 Asunto solucionado 15/4462](#)

Logramos que el Ayuntamiento resuelva el recurso y devuelva los ingresos indebidos que pedía el contribuyente.

[🔗 Asunto solucionado 14/3808](#)



RECOMENDAMOS A LA ADMINISTRACIÓN QUE ANALICE EL TIEMPO QUE SE TARDA EN CUBRIR LAS SUSTITUCIONES DEL PROFESORADO Y ADOpte LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA SU MEJORA.

En el expediente de queja ([Resolución 16/0933](#)) la representación de un sindicato de enseñanza denuncia las deficiencias del tema de gestión de sustituciones del profesorado de los centros docentes públicos dependientes de la Administración Educativa, postulándose a favor de una modificación del modelo establecido en la normativa de referencia (Orden de 8 de septiembre de 2010).

Por ello, hemos solicitado a la Consejería de Educación que lleve a cabo un exhaustivo análisis de los distintos tiempos medios intermedios y total intervinientes entre la fecha de la generación de la plaza vacante del profesorado y su efectiva cobertura provisional mediante sustituciones y, a la vista de dicho estudio, adopte las medidas pertinentes en garantía de la calidad y mejora del sistema educativo andaluz.



AYUDAS AL ALQUILER DE VIVIENDA: FINALIZA EL AÑO SIN QUE LAS FAMILIAS COBREN

La convocatoria de las ayudas al alquiler de vivienda de 2015 viene siendo uno de los temas a los que hemos dedicado más tiempo durante este pasado año, debido a las quejas y denuncias que nos ha transmitido la ciudadanía. Lamentablemente, va a finalizar el año sin que muchas de estas familias que tienen la reconocida ayuda vayan a cobrarla. Por ello esta institución, y su titular, Jesús Maeztu, emitió a finales del año un nuevo [comunicado](#) en el que informa del estado de estas ayudas según los datos aportados por la Consejería andaluza de Fomento y Vivienda y con el deseo de que se resuelva definitivamente este retraso.



PEDIMOS MEDIDAS TÉCNICAS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS EN EL SISTEMA DE CITA PREVIA DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO

Hemos formulado [Resolución al Servicio Andaluz de Empleo](#), en el sentido de que, en coordinación y colaboración con el SEPE, se implanten las medidas técnicas que garanticen en el sistema de cita previa los derechos a la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos personales, sustituyendo en el sistema de turno de llamada la publicación de los datos de identidad personal por una referencia numérica o alfanumérica, previamente facilitada al usuario.



EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ ABOGA POR UN ACUERDO QUE FIJE LOS LÍMITES “INFRANQUEABLES” DE LA SANIDAD ANDALUZA

La inquietud ciudadana por el funcionamiento del sistema sanitario andaluz ha experimentado últimamente un crecimiento significativo, como lo atestigua el aumento de las quejas recibidas en la Institución, y ha trascendido el ámbito de la queja o la reclamación para trasladarse a la calle en forma de manifestaciones multitudinarias que, iniciadas en determinadas localizaciones y en relación a problemáticas concretas, se han extendido a otros puntos de nuestra geografía.

Somos conscientes de que el sistema sanitario público de Andalucía goza de un reconocimiento merecido pero también creemos que el mismo ofrece un amplio margen de mejora, incluso asumiendo que deberá hacerse sobre la base de unos recursos siempre limitados y sometido permanentemente al debate de su sostenibilidad. Por eso pensamos que es necesario llegar a [un acuerdo que fije los límites infranqueables para la defensa de la sanidad pública](#) por parte de quienes están llamados a ejercerla, que en definitiva somos todos los sectores de la sociedad.



El semáforo al día

○ FALLECEN TRES TRABAJADORES INMIGRANTES: DEBEMOS REVISAR DE NUEVO LAS CONDICIONES LABORALES Y DE HABITABILIDAD DE ESTAS PERSONAS

La muerte de tres personas el pasado mes de diciembre, que trabajaban en la aceituna en Jaén, fruto de un incendio en una cochera de la pedanía de El Mármol, de la localidad de Rus, revela que deberíamos activar de nuevo la supervisión de las condiciones laborales y de alojamiento en las que trabajan los trabajadores temporeros en Andalucía.



○ COTILLÓN EN ESPARTINAS: INCIDENTES PARA LA SEGURIDAD DE LOS ASISTENTES

Hemos abierto una queja de oficio sobre la celebración y desarrollo de un “cotillón” de fin de año celebrado en Espartinas (Sevilla). Según diversos medios de comunicación, la fiesta habría obtenido autorización del Ayuntamiento pese a sendos informes contrarios a dicha autorización emitidos por la Policía Local y la Guardia Civil con base en parámetros de seguridad y tráfico. Es por ello que hemos solicitado los informes técnicos y jurídicos emitidos para la autorización de la fiesta de fin de año, así como las previsiones de seguridad y asistencia médica por parte de la empresa organizadora, y demás información de interés sobre este asunto. Aunque afortunadamente no ha sucedido ninguna desgracia personal, el riesgo al que han quedado expuestas miles de personas ha sido más que evidente.

🔗 QO 17/0004

○ NUEVOS SERVICIOS DEL DPA

Hemos puesto en marcha un nuevo servicio del dPA para que conozcas nuestra sede y nuestro trabajo. Puedes solicitar [en nuestra web](#) tu visita teniendo en cuenta que, por cuestiones de espacio y organización, las visitas son guiadas para grupos de 25 personas máximo (entidades, asociaciones, centros educativos, etc). ¡Te esperamos!





Nos comprometemos con el Lenguaje Claro para la defensa de derechos

A través de un acuerdo de colaboración con el Instituto Lectura Fácil, queremos ser referente en accesibilidad cognitiva, lectura fácil y lenguaje claro. El objetivo es incorporar la lectura fácil, el lenguaje claro y la accesibilidad cognitiva en los procesos habituales de trabajo del Defensor del Pueblo Andaluz y también servir de ejemplo y facilitar las cosas al resto de Instituciones Públicas andaluzas.



Convenio Lectura Fácil



Lectura Fácil



Acceso al empleo público por parte de personas con grado de discapacidad

A pesar de que esta temática, a día de hoy, encuentra una amplia y detallada regulación en el ámbito estatal y en el de Andalucía, y una razonable práctica llevada a cabo por los distintos órganos de selección (Tribunales de Oposiciones), la gran magnitud que alcanzan los procesos selectivos convocados por las distintas entidades que conforman el sector público andaluz sigue planteando la necesidad de encontrar rápida respuesta a cada una de las dudas que pueda ofrecer el particular acceso al empleo público por parte de aspirantes que acrediten un determinado grado de discapacidad.

Por ello, desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos elaborado esta GUIA.

También, en el año 2004, presentamos un Informe Especial al Parlamento de Andalucía denominado: “Discapacitados y acceso al empleo de las Administraciones Públicas” y, este 6 de febrero, intervenimos en Comisión Parlamentaria sobre el Proyecto de Ley de derechos y atención a las personas con discapacidad de Andalucía.

Defensor del Pueblo Andaluz

Tel: 954 21 21 21

defensor@defensordelpuebloandaluz.es

www.defensordelpuebloandaluz.es

www.defensordelmenordeandalucia.es



Tel.: 902 271 902

Editorial MIC www.editorialmic.com