



## 1.9.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

...

• Q15/4493, dirigida a la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla, relativa a la situación de una menor absentista y maltratada por su familia.

...

## 1.10 SALUD

### 1.10.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.9 Enfermos mentales

...

Por otro lado, la suscripción del protocolo para la mejora de la coordinación y atención a las personas con discapacidad en situaciones de dificultad y apoyo de las mismas en los procesos de incapacitación, con la Consejería competente de la Junta de Andalucía, y otras entidades, de la que dimos cuenta en el Informe Anual de 2014; también nos obliga a interesarnos por su efectiva aplicación, de forma que igualmente nos planteamos cuestionar a la Administración sobre la constitución de los dispositivos previstos en los mismos, los criterios de selección de los casos, y el inicio de su actividad.

En otro orden de cosas, también decidimos retomar nuestras actuaciones en relación con las **medidas de prevención del suicidio**, desde el convencimiento de la necesidad de establecer estrategias globales que las contemplen.

Iniciamos de oficio con esta intención la **queja 15/2789**, para responder a una demanda que no solo proviene de profesionales del sector de la salud mental, sino también de la ciudadanía, pues en esta Institución hemos recibido a asociaciones de afectados que nos han trasladado diversas reivindicaciones: una extensión de la estrategia preventiva más allá del ámbito de la enfermedad mental (educativo, laboral,...), una mayor especialización de los profesionales, una actuación decidida en relación con los supervivientes, y una meditada difusión a través de campañas institucionales, similares a las que pudieran venir realizándose en otros aspectos (accidentes de tráfico, drogas, violencia de género,...).

En el curso de la tramitación de la queja 12/7112, conocimos la intención de la Administración Sanitaria de elaborar un protocolo de prevención de suicidios de manera conjunta con los servicios sociales.

Por otro lado también hemos podido saber, por el Informe de la Defensora del Pueblo del Estado correspondiente al pasado ejercicio, que la Administración sanitaria a nivel estatal trabaja en el establecimiento de una estrategia global y multisectorial de prevención del suicidio, mediante la actividad desarrollada por un grupo específico a la que están llamadas a incorporarse las aportaciones de las distintas Comunidades Autónomas, con el fin de llevar sus resultados a la nueva Estrategia de Salud Mental.

Para dar respuesta a nuestro requerimiento de información, la Administración Sanitaria nos ha enviado un informe recopilatorio de diversas iniciativas, algunas de las cuales se insertan en el denominado proyecto Euregenas, mientras que otras se vinculan a la estrategia de salud mental del SNS, o a la elaboración del III Plan integral de salud mental de Andalucía.

Así el primero prevé medidas preventivas en el ámbito de la educación, con el desarrollo de un documento sobre "Prevención de la conducta suicida e intervenciones tras el suicidio. Recomendaciones para el ámbito



educativo”, la cuales se están pilotando en un instituto de educación secundaria, al tiempo que se prevé para este curso escolar, la introducción de una línea de educación socio-emocional (“Creciendo en salud” y “Forma joven en el ámbito educativo” para las etapas de educación infantil y primaria por una lado, y secundaria por el otro) dentro de los programas de promoción de la salud en el ámbito educativo.

...

## 1.11 SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL Y CONSUMO

### 1.11.1 Introducción

...

Precisamente por ello, no es de extrañar la iniciativa surgida en internet, y que cuenta cada vez con más adeptos, promoviendo la adhesión de consumidores, partidos y las propias entidades financieras a **un decálogo que propone a los profesionales del sector asumir un juramento hipocrático para defender los intereses del cliente**. Este decálogo, que se basa en la necesidad de recuperar la confianza del consumidor, también incluye medidas como la existencia de sistemas efectivos de resolución de conflictos entre la banca y sus clientes o la importancia de impartir la educación financiera en los centros educativos al margen de la industria bancaria.

...

## 3. QUEJAS NO ADMITIDAS Y SUS CAUSAS

### 3.2 De las quejas remitidas a otras instituciones similares

#### 3.2.3 Educación

En el ejercicio de 2015, por lo que respecta a la **materia de educación** se han remitido 112 expedientes de quejas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.

Como viene aconteciendo en ejercicios anteriores, se reiteran las quejas relativas a los procedimientos de solicitud, reconocimiento y otorgamiento becas y ayudas al estudio convocadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (quejas 15/462, queja 15/0899 y queja 15/1255).

También por demoras en el pago de ayudas para la mejora de los rendimientos escolares (PROMECE), convocadas por la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio de Educación, remitimos al Comisionado Estatal la queja 15/2122 ya que dicho Departamento Ministerial no había transferido los fondos necesarios para su pago a la Comunidad Autónoma de Andalucía, al contrario de lo que ocurría en el resto del territorio nacional.

Por otro lado, en la queja 14/3468 se trasladaban determinadas cuestiones de carácter general relacionadas con las nuevas Enseñanzas de Formación Profesional Básica, así como otras relativas al calendario de implantación de las mismas y su implementación en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En lo referente a las quejas que se han remitido al Defensor del Pueblo Estatal en materia de universidades, hemos de indicar que la mayor parte de ellas se refiere a la preterición del título de grado en relaciones laborales y recursos humanos en el Real Decreto 967/2014. Entre estas quejas podemos citar las