

PREOCUPACIONES Y NECESIDADES DE
LAS PERSONAS CON CELIAQUÍA

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN
EL ENTORNO URBANO

INICIO DEL CURSO ESCOLAR 2016-2017

LOS DEUDORES EN LA CESIÓN DE
SUS CRÉDITOS O PRÉSTAMOS

Actuaciones a partir de los cuestionarios de
opinión, vía web institucional, 2016-2017



- **PREOCUPACIONES Y NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON CELIAQUÍA**
- **BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN EL ENTORNO URBANO**
- **INICIO DEL CURSO ESCOLAR 2016-2017**
- **LOS DEUDORES EN LA CESIÓN DE SUS CRÉDITOS O PRÉSTAMOS**

Actuaciones a partir de los cuestionarios de opinión, vía web institucional, 2016-2017

Madrid, marzo 2017

Se permite la reproducción total o parcial del contenido de esta publicación, siempre que se cite la fuente.
En ningún caso será con fines lucrativos.

Ejemplar realizado por el Defensor del Pueblo

© Defensor del Pueblo
Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid
www.defensordelpueblo.es
documentacion@defensordelpueblo.es

Sumario

PRESENTACIÓN	5
Preocupaciones y necesidades de las personas con celiaquía.....	7
Planteamiento y objetivos	7
Jornadas	7
Datos del cuestionario.....	8
Resultados	8
Barreras arquitectónicas en el entorno urbano	13
Planteamiento y objetivos	13
Datos del cuestionario.....	13
Resultados	13
Recomendaciones	19
Inicio del curso escolar 2016-2017	21
Planteamiento y objetivos	21
Datos del cuestionario.....	21
Resultados	21
Conclusiones.....	31
Recomendación	31
Los deudores en la cesión de sus créditos o préstamos	33
Planteamiento y objetivos	33
Datos del cuestionario.....	34
Resultados	34
Conclusiones.....	41

PRESENTACIÓN

Desde 2016, a través de su web institucional, el Defensor del Pueblo ha iniciado un nuevo mecanismo para acercarse a los problemas de los ciudadanos a partir de sus propias descripciones, mediante cuestionarios dirigidos a los directamente afectados por las siguientes cuestiones:

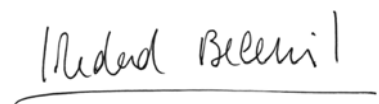
- Preocupaciones y necesidades de las personas con celiaquía
- Barreras arquitectónicas en el entorno urbano
- Inicio del curso escolar 2016-2017
- Los deudores en la cesión de sus créditos o préstamos

La institución ha publicado cuestionarios específicos, dirigiéndose a organizaciones y organismos especializados para darles a conocer la iniciativa y difundirla entre sus miembros y usuarios, a fin de invitarles a participar en el cuestionario correspondiente.

En este documento se recogen los planteamientos y objetivos de cada caso, las descripciones de los cuestionarios, sus resultados, y las actuaciones llevadas a cabo.

En el apartado concreto dedicado a las preocupaciones y necesidades de las personas con celiaquía hay que advertir que el cuestionario ha dado pie a un estudio monográfico, específico, que en breve será publicado.

Madrid, marzo de 2017



Soledad Becerril
DEFENSORA DEL PUEBLO

PREOCUPACIONES Y NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON CELIAQUÍA

Planteamiento y objetivos

El Defensor del Pueblo inició un debate para conocer las necesidades de las personas celíacas y recabar información sobre el impacto de la enfermedad en España, así como la respuesta que las administraciones públicas ofrecen para atender las dificultades de quienes la padecen. Para ello, organizó unas jornadas y ha llevado a cabo un cuestionario en la página web institucional, dirigido a las personas afectadas.

La información aportada por los participantes en el cuestionario ha servido para elaborar un estudio sobre los problemas cotidianos de las personas celíacas y proponer a las administraciones recomendaciones sobre cómo facilitar la vida de estas personas. Este estudio está actualmente en una fase avanzada de elaboración.

La institución también solicitó información a las distintas administraciones competentes y consultó con expertos y profesionales de diversos ámbitos que mejor conocen esta enfermedad y lo que implica.

La defensora del pueblo envió una carta a las principales asociaciones y grupos de celíacos en la que pidió su colaboración para difundir el cuestionario y lograr el mayor número posible de respuestas.

En su carta, la defensora también propuso la posibilidad de concertar reuniones para obtener información sobre las principales cuestiones objeto de este estudio, por considerar que son las asociaciones y entidades vinculadas a la defensa de los intereses de los celíacos quienes más certeramente pueden llevar a cabo esta tarea.

Jornadas

El Defensor del Pueblo celebró, los días 26 y 27 de octubre de 2016, unas jornadas de trabajo con las principales asociaciones de personas celíacas, proveedores de productos especializados y sociedades científicas, para analizar las necesidades y los problemas a los que se enfrentan los afectados por celiacía.

En las jornadas participaron:

- la defensora del pueblo, Soledad Becerril; la adjunta segunda, Concepció Ferrer; y el responsable del área de Sanidad de la institución;
- las siguientes asociaciones: Federación de Asociaciones de celíacos de España (FACE), Celíacos en Acción, Asociación de Celíacos de la Comunidad de Madrid, Associació de Celíacs de Catalunya, Federación de

Asociaciones de Celíacos de Canarias (FEDECAN) y Asociación de Celíacos de Burgos;

- productores y distribuidores de productos para celíacos y sociedades médicas: Sociedad Española de Enfermedad Celíaca (SEEC), Sociedad Española de Patología Digestiva (SEPD), Sociedad Española de Gastroenterología, Hepatología y Nutrición Pediátrica (SEGHNP), Sociedad Española de Gastroenterología (AEG), Sociedad Española de Dietética y Ciencias de la Alimentación (SEDCA), Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC), Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG) y Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria (SEESPAS).

Datos del cuestionario

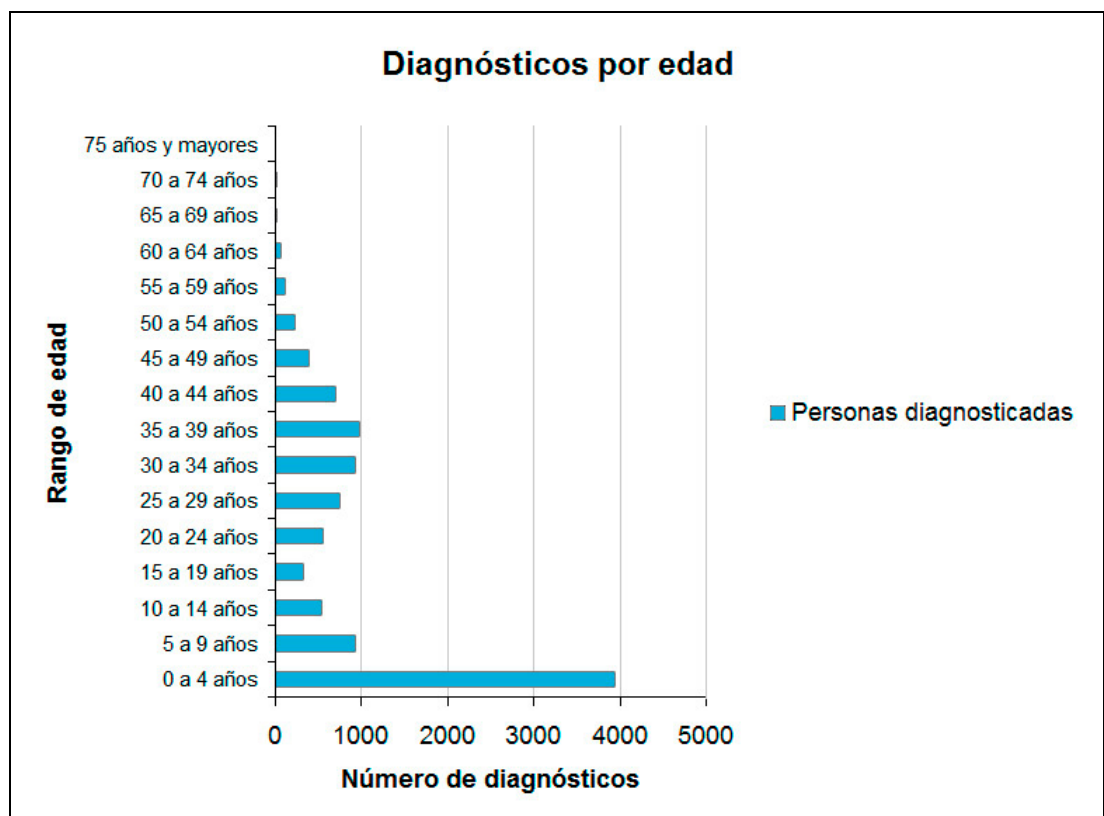
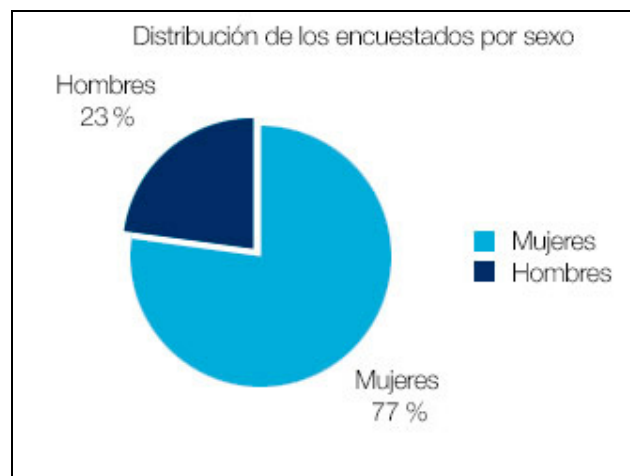
La web del Defensor del Pueblo recibió, entre el 21 de junio y el 15 de julio de 2016, 12.059 contestaciones de personas que participaron en el cuestionario.

Resultados

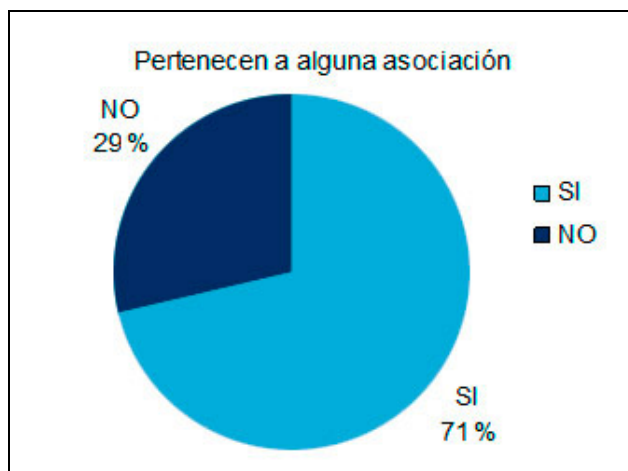
La literatura científica sitúa la prevalencia de la enfermedad celíaca en el entorno del 1,5% de la población, lo que supondría alrededor de 600.000 personas en España, aunque con un porcentaje de diagnóstico inferior al 50 %. Estos datos tomados como referencias destacan el alto número de personas que han participado en esta iniciativa. El Defensor del Pueblo agradece sinceramente su aportación.

Para facilitar la máxima participación, se permitía no responder a cualquiera de las 14 cuestiones planteadas, si bien en todas ellas se ha recibido un alto número de respuestas, superior al 85%.

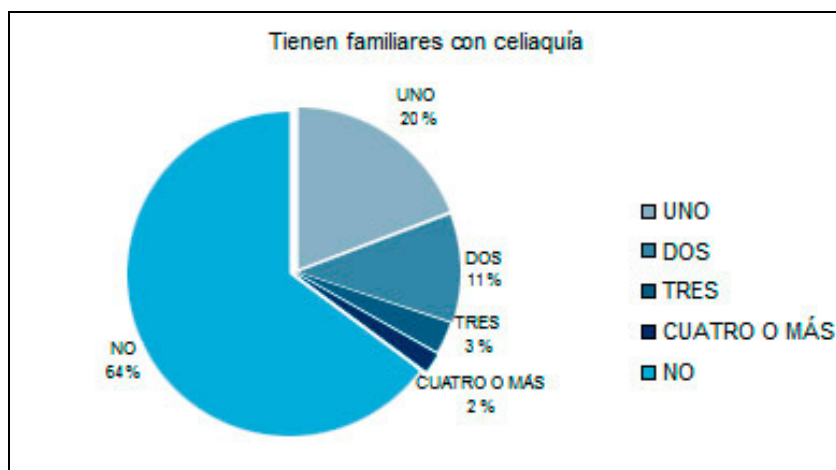
Destaca la abrumadora mayoría de la participación de mujeres sobre hombres (77% frente a 23%), o la alta declaración de diagnóstico en los primeros años de edad (38,15% antes de los cinco años, que llega al 52 % si se abarca el período de entre 0 a 14 años). Se pone también de manifiesto que han contestado el cuestionario los padres en nombre de sus hijos menores.



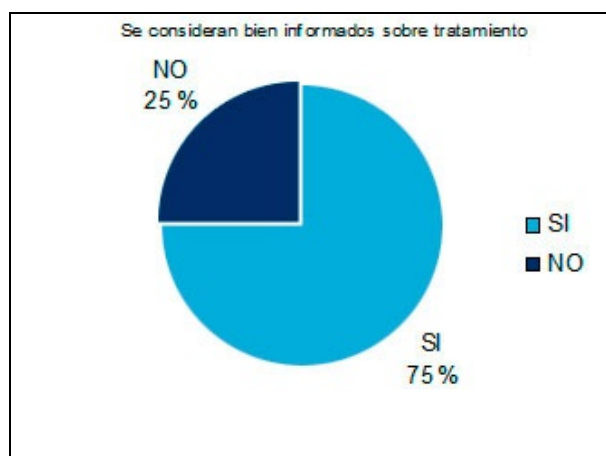
Resalta igualmente el alto grado de afiliación de los participantes en el estudio a asociaciones de celíacos (71,11 %), que han prestado una generosa labor de difusión del cuestionario. Se solicitó la colaboración a más de 80 asociaciones y organizaciones de este ámbito.



Pueden también destacarse algunos aspectos sustantivos que aproximan un conocimiento mayor sobre la incidencia de la enfermedad y sobre la calidad de la atención recibida. El 35 % de los participantes declara tener más de un miembro de su núcleo familiar diagnosticado de enfermedad celíaca.



Por otro lado, casi un 75 % afirma haber sido correctamente informado sobre las pautas de tratamiento a seguir.



Los participantes consideran que han de enfrentarse a circunstancias difíciles por su enfermedad. Una gran mayoría ha señalado el precio de los alimentos sin gluten como una de sus mayores preocupaciones (para el 91 % incide mucho en su vida cotidiana). Más del 90 % de las personas que han respondido consideran que el seguimiento de la dieta sin gluten supone un sobre coste superior al 20 % en el precio a abonar por productos de consumo básico.

La falta de información general sobre la enfermedad incide mucho para el 63 % de los participantes; mientras que la inexistencia de un listado oficial de alimentos sin gluten o las dificultades para acceder a estos en un comercio próximo al domicilio solo incide mucho para el 56 y el 49 %, respectivamente.

La falta de alternativas en los productos que se ofrecen en bares y restaurantes o lugares de ocio es destacada como algo muy presente en la vida cotidiana, casi un 90 % de los que marcaron este problema, y las carencias en el etiquetado de alimentos está también entre las preocupaciones para el 72 % de los participantes que respondieron a esta pregunta.

El lugar donde se adquieren más frecuentemente los alimentos sin gluten (con posibilidad de respuesta múltiple) son supermercados y grandes superficies.



Se confirma que la gran mayoría de los participantes no ha recibido ayudas de ningún tipo (92 %) para hacer frente a la dieta que deben seguir como tratamiento. Y en cuanto a las medidas que consideran como necesarias las cuatro propuestas (ayudas económicas directas, beneficios fiscales, mejor etiquetado o ampliación de la oferta hostelera) han recibido porcentaje semejantes, aunque destaca como primera medida la ampliación de la oferta en hostelería, comedores escolares, comercios y lugares de ocio.

En la valoración global de la atención dada a esta enfermedad en España, un 9,98 % de las personas que han respondido la considera buena, un 52,69 % entiende que es regular y un 37,33 % mala.



A partir de estos datos, el Defensor del Pueblo prepara un documento de trabajo para continuar con el proceso de elaboración del estudio, que contendrá sus conclusiones y recomendaciones hacia distintas administraciones públicas. El documento final de dicho estudio será presentado a las Cortes Generales y publicado.

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS EN EL ENTORNO URBANO

Planteamiento y objetivos

Las barreras suponen un obstáculo a la autonomía de las personas y a su capacidad de elección e interacción con el entorno. Por ello, y teniendo en cuenta que el 4 de diciembre de 2017 es la fecha límite para que los espacios públicos urbanizados y edificaciones existentes que sean susceptibles de ajustes razonables sean accesibles (Disposición adicional tercera 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 su inclusión social), se realizó un cuestionario a través del sitio web del Defensor del Pueblo sobre la percepción de la accesibilidad de nuestro entorno urbano.

El objetivo del cuestionario era saber si, actualmente, los itinerarios peatonales y parques y jardines de las ciudades y pueblos españoles permiten que sean disfrutados y utilizados por todos los vecinos, con independencia de si tienen o no algún tipo de discapacidad.

Datos del cuestionario

La web del Defensor del Pueblo recibió, entre el 27 de septiembre y el 3 de noviembre de 2016, un total de 2.542 respuestas.

Resultados

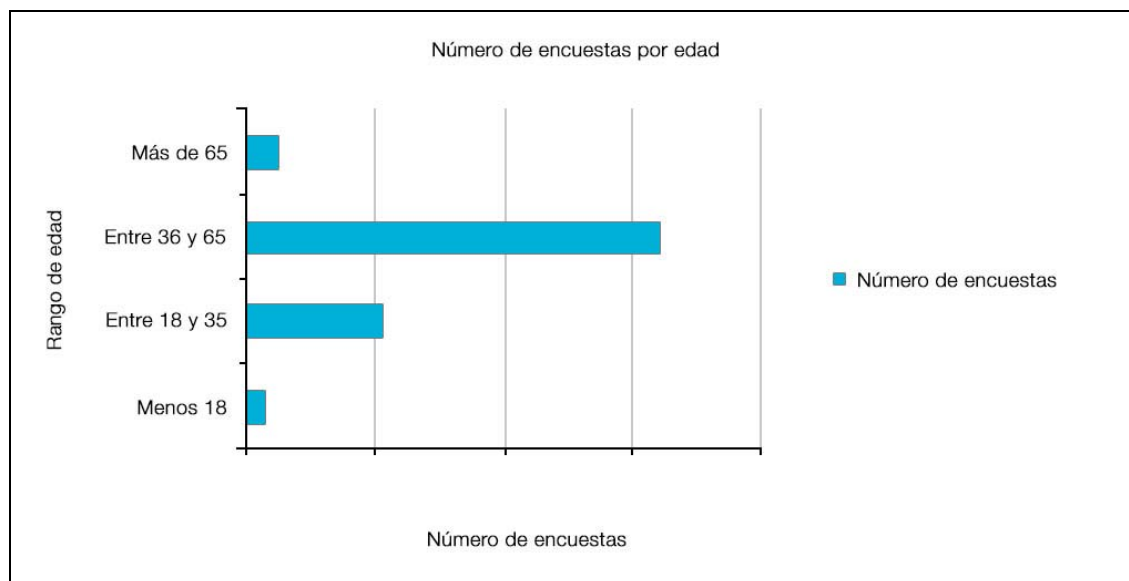
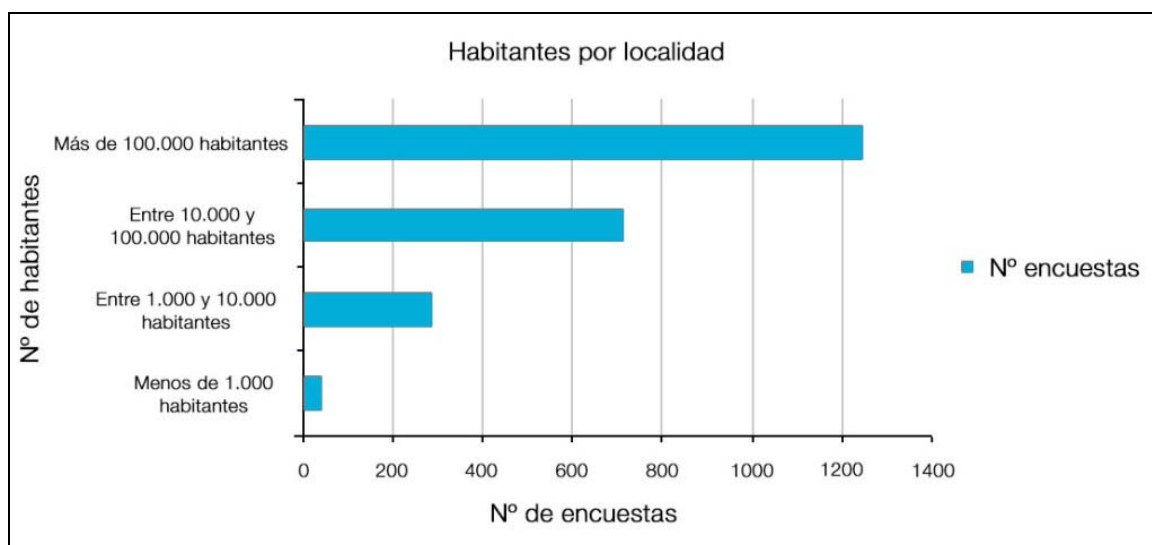
La mayoría de los participantes no cree que su municipio tenga un nivel satisfactorio de accesibilidad, independientemente de su población. Más de la mitad de ellos no han puesto en conocimiento de sus ayuntamientos las deficiencias detectadas. Respecto a los que sí habían llevado a cabo gestiones, la mayoría ha obtenido un resultado negativo, debido a la falta de contestación o la inexistencia de presupuesto.

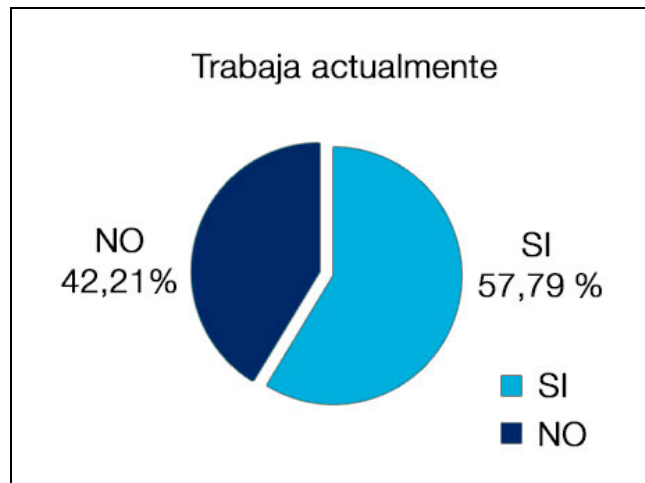
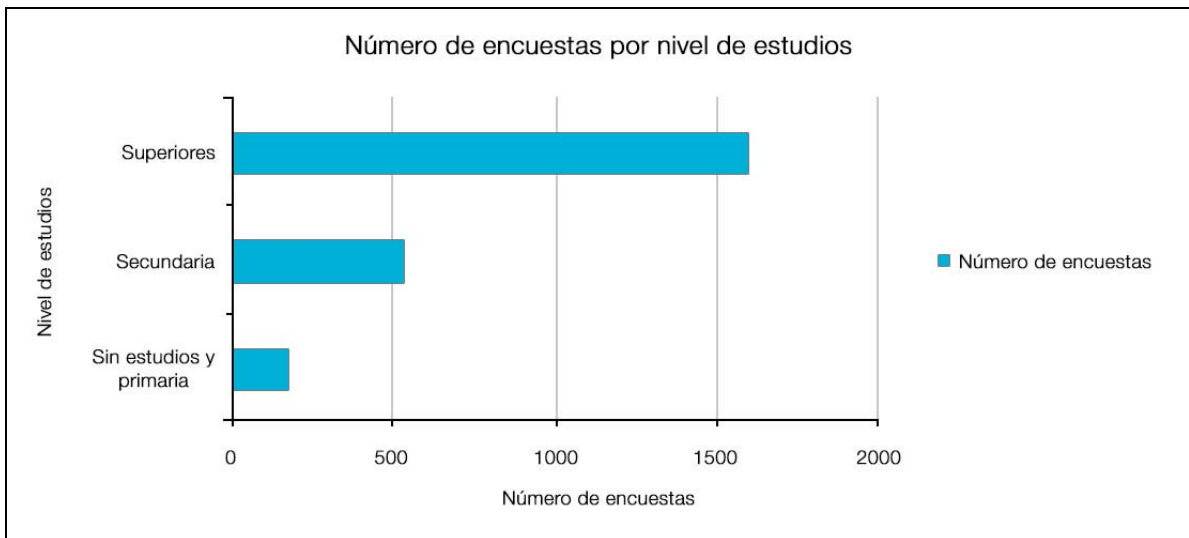
Las principales dificultades y barreras que encuentran los participantes en el cuestionario en los itinerarios peatonales se centran en los semáforos; inadecuada o deficiente señalización táctil, visual o acústica y tiempo de paso. También los cruces, debido a los comportamientos incívicos (coches, motos o bicicletas aparcados en zona de paso).

En los parques y jardines de los municipios, las principales barreras se encuentran en las áreas de juego infantil debido a la carencia de elementos de juego accesible, al

pavimento que dificulta el acceso con sillas y la inexistencia de bancos accesibles en las zonas de estancia.

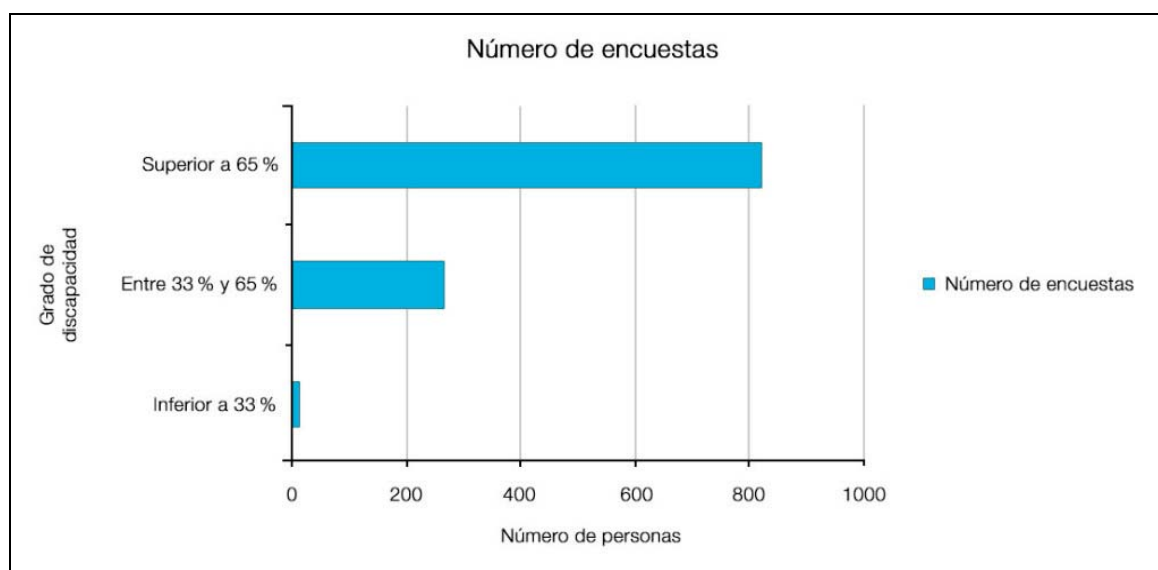
Los datos obtenidos permitieron establecer un perfil de las personas que han contestado al cuestionario, resultando que más de la mitad viven en una localidad de más de 100.000 habitantes (54,30 %), está en el rango de edad entre 36 y 65 años (68,81 %), con estudios superiores (69,16 %) y de ellos, trabaja el 57,79 %.



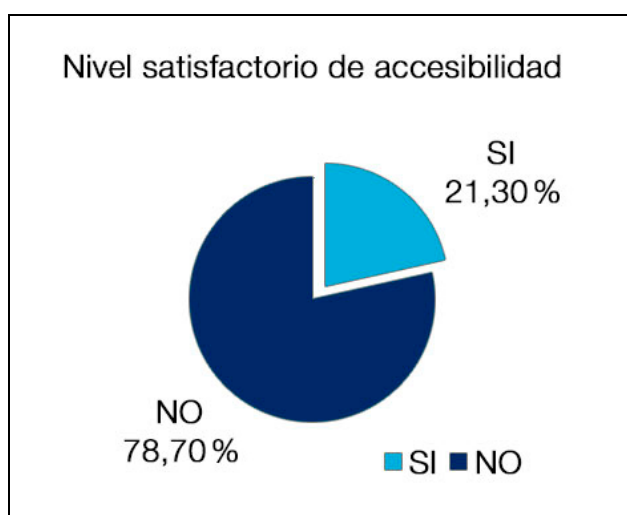


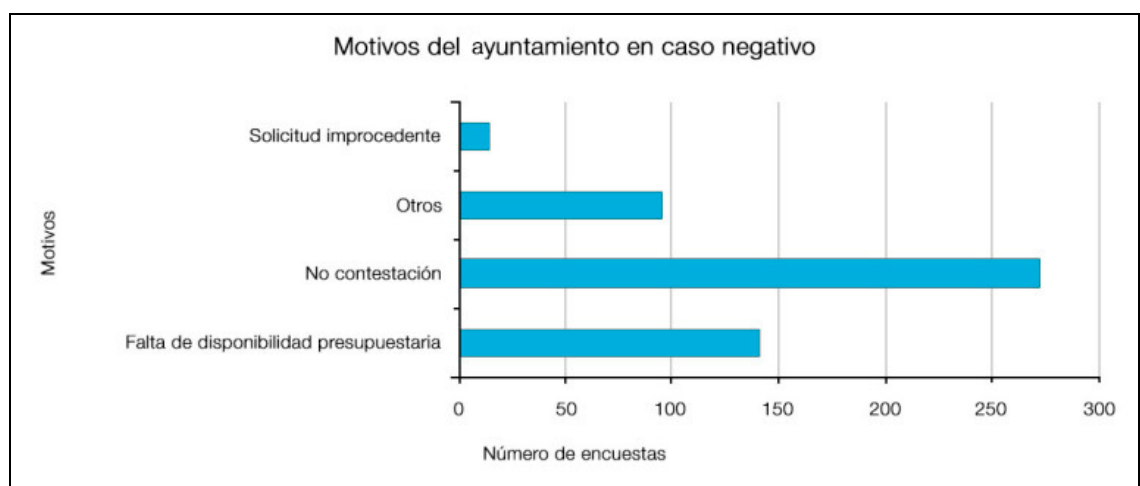
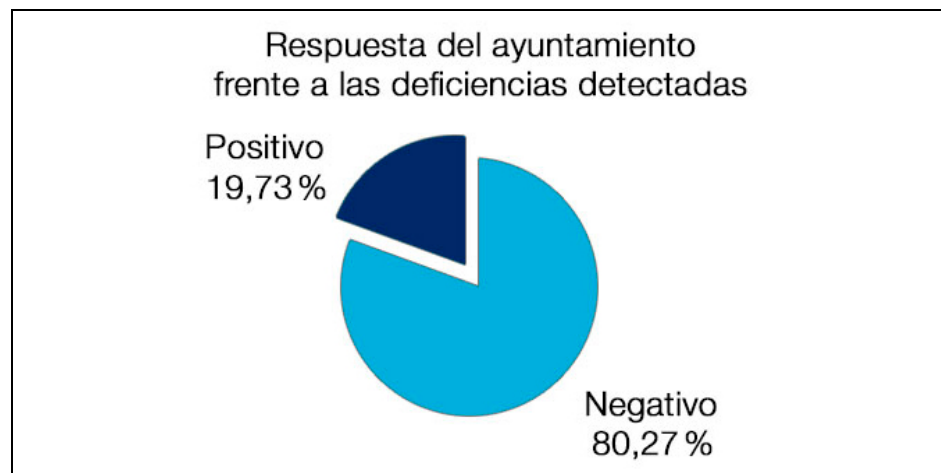
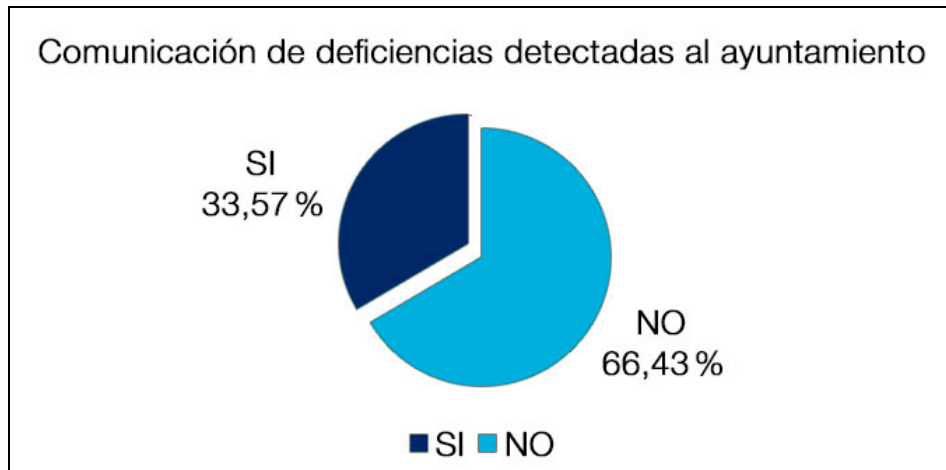
También es interesante apuntar que no solo han participado en el cuestionario personas que tenían reconocida algún tipo de discapacidad.





La mayoría de los participantes no consideran satisfactoria la accesibilidad de su municipio (78,70 %), sin embargo, no han puesto en conocimiento de su ayuntamiento las deficiencias que han detectado (66,43 %). Esta institución considera preocupante que, en los casos que sí han denunciado ante su ayuntamiento la situación, el resultado obtenido haya sido mayoritariamente negativo (80,27 %).





Más de la mitad de todos los participantes, que residen en municipios de diferente número de habitantes, califican a los itinerarios peatonales que permiten acceder a la edificación y a los diferentes lugares de uso público como «poco accesibles» (52,42 %). Siempre se señalan el mismo tipo de barreras en aceras, en cruces y semáforos.

ACERAS			CRUCES			SEMÁFOROS		
Comportamientos incívicos (coches, motocicletas o bicicletas mal aparcados en la acera)	12%	Señalización táctil o visual inadecuada o insuficiente	8%	Comportamientos incívicos (coches, motocicletas o bicicletas aparcados en zona de paso)	34%	Señalización táctil, visual o acústica inadecuada o insuficiente	42%	
Presencia de escalones aislados o resaltes	12%	Pendiente excesiva de las rampas, ancho inadecuado y/o falta de barandillas o protecciones	8%	Rebajes inexistentes o inadecuados en los bordillos	26%	Tiempo de paso insuficiente	40%	
Anchura inadecuada de la zona libre de paso	11%	Inexistencia de mobiliario urbano adaptado (banco, fuentes, papeleras, etc)	8%	Presencia de mobiliario urbano que dificulte el paso (ejemplo, bolardos para impedir el aparcamiento en los cruces)	23%	Altura de los pulsadores	18%	
Presencia de alcorques, vegetación, mobiliario urbano y/o instalación de terrazas y veladores que dificultan y/o obstaculizan el tránsito	11%	Pasos peatonales provisionales por obra en las vías públicas inadecuados y/o inaccesibles	6%	Ausencia de pavimento táctil indicador del comienzo de la calzada	17%			
Cambios de nivel no adaptados: presencia de escalones o escaleras sin alternativa	10%	Iluminación inadecuada y/o insuficiente	6%					
Pavimento deslizante, discontinuo, irregular o en mal estado	10%							

Respecto a la accesibilidad de los parques y jardines, los resultados muestran que mientras el 40,68 % considera que son «bastante accesibles», el 45,79 % los califica de «poco accesibles».

No obstante, del listado de 10 posibles barreras contenido en el cuestionario, destacan las detectadas en las áreas de juego infantil, lo que reafirma a esta institución en

las recomendaciones efectuadas con ocasión del estudio efectuado años atrás *Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil*.

GENERAL		ÁREAS DE JUEGO INFANTIL	
Pavimento inaccesible (por ejemplo, grava, acolchado o arena)	19,21 %	Inexistencia de elementos de juego accesibles	37,11 %
Inexistencia de itinerarios adaptados que señalen los servicios que ofrece el parque	17,87 %	Pavimento que dificulta el acceso con sillas de ruedas	35,00 %
Problemas de mantenimiento (por ejemplo, vegetación invade la senda peatonal o pavimento en mal estado)	16,08 %	Zona de estancia asociada carente de bancos accesibles	27,89 %
Inexistencia de mobiliario urbano adaptado (bancos, fuentes de agua potable, papeleras, etc)	15,49 %		
Rampas con pendiente excesiva o inseguras (por ejemplo, por falta de protecciones, barandillas)	11,69 %		
Acceso al interior del parque a un espacio o a un itinerario peatonal adaptado	9,99 %		
Existencia de escaleras sin alternativa	9,67 %		

Recomendaciones

Tras estudiar los datos remitidos, el Defensor del Pueblo ha solicitado información a varios municipios españoles sobre los procedimientos para resolver las quejas sobre barreras arquitectónicas en el entorno urbano. Por ello, se iniciaron 9 actuaciones de oficio con municipios de menos de 10.000 habitantes, con municipios entre 10.000 y 100.000 habitantes y con municipios de más de 100.000 habitantes.

El objeto de estas actuaciones es saber si los ayuntamientos tienen comunicación fluida y eficaz para que los ciudadanos pongan en su conocimiento las reclamaciones sobre barreras arquitectónicas.

Interesa a esta institución saber si los ayuntamientos consultados han evaluado su entorno urbano y elaborado un Plan Municipal de Accesibilidad, para eliminar las barreras arquitectónicas existentes en las vías públicas, parques y jardines municipales.

INICIO DEL CURSO ESCOLAR 2016-2017

Planteamiento y objetivos

El Defensor del Pueblo publicó un cuestionario en su página web institucional para conocer el grado de satisfacción de los padres y madres de alumnos de colegios en el inicio del curso escolar.

En dicho cuestionario, el Defensor del Pueblo preguntó por las instalaciones de los centros, los apoyos para alumnos con necesidades especiales, la obtención de plazas en el centro elegido, la concesión de becas, los programas de préstamo o reutilización de libros de texto y los servicios de comedor y transporte.

Además, la institución se interesó por la supervisión que reciben los alumnos, la convivencia escolar, la carga de deberes de los estudiantes y las relaciones de madres y padres con los profesores para conocer la evolución de los alumnos.

La garantía del derecho a la educación es una de las funciones primordiales del Defensor del Pueblo. Por ello, animó a contestar el cuestionario de manera anónima, puesto que las respuestas de padres y madres son fundamentales para orientar las actuaciones de la institución y plantear nuevas iniciativas.

Datos del cuestionario

La web del Defensor del Pueblo recibió, entre el 2 de noviembre y el 12 de diciembre de 2016, 8.018 contestaciones de participantes en el cuestionario.

Resultados

Los datos obtenidos, que a continuación se exponen, contribuirán a orientar las iniciativas y actuaciones del Defensor del Pueblo en la materia, complementando la información que se obtiene de la recepción y tramitación de quejas en materia educativa.

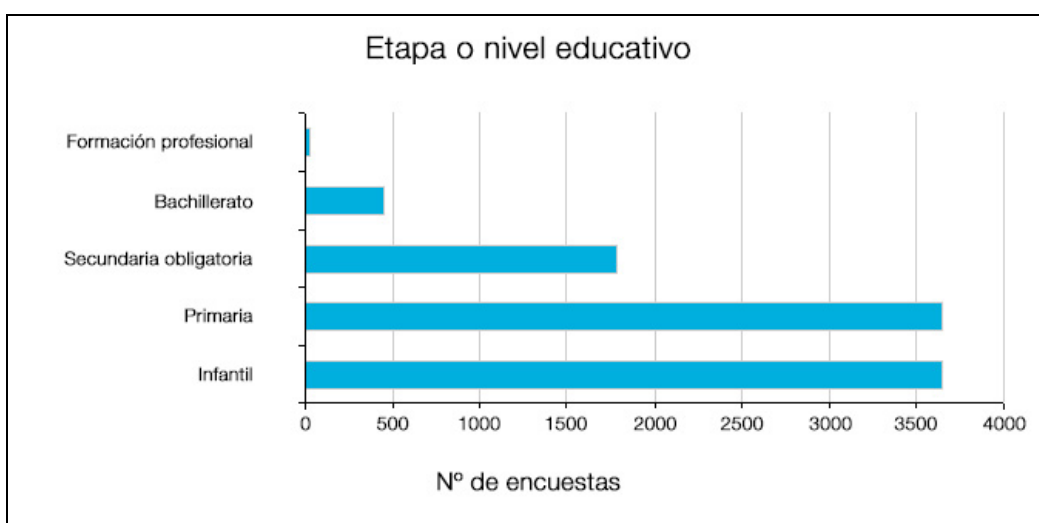
Es preciso advertir que los resultados obtenidos son meramente indicativos de la opinión de los participantes sobre las cuestiones planteadas, y los porcentajes resultantes no pretenden reflejar la situación total o general de nuestro sistema educativo ni la de los centros docentes donde se aplica.

También debe señalarse que al ser el cuestionario abierto y de libre cumplimentación, sin campos obligatorios, no todos los participantes han respondido a la

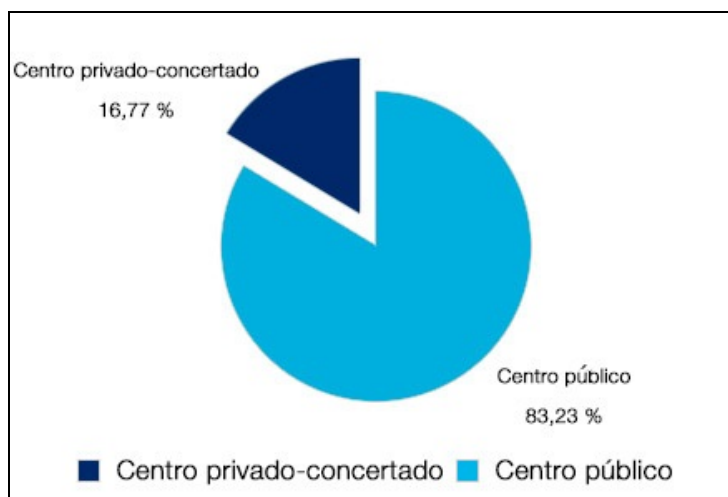
totalidad de las cuestiones, lo que explica las diferencias en los totales de cada una de ellas.

La colaboración obtenida fue de gran utilidad para enfocar, hacia aquellos aspectos más significativos, las iniciativas y actuaciones de oficio con las que se quiere contribuir en el futuro, a la plena garantía del derecho a la educación y a la calidad de nuestro sistema educativo.

Por etapas y niveles educativos las respuestas al cuestionario se distribuyeron del siguiente modo:

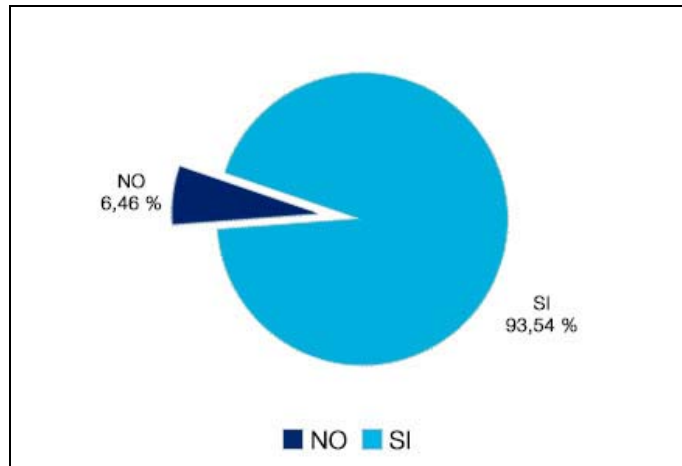


Atendiendo a la titularidad del centro, la distribución era la siguiente:



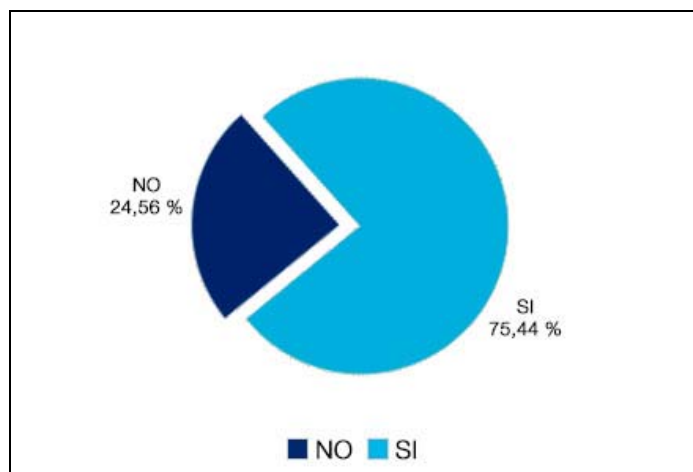
¿El inicio de curso se ha producido con normalidad y en la fecha prevista?

Un total de 7.028 respuestas de las 7.513 recibidas (93,54 %) entiende que el curso en su centro ha comenzado con normalidad, resultado que corrobora la impresión que se deduce de las quejas que se plantean ante el Defensor del Pueblo en las fechas de inicio de curso, que raramente aluden a disfunciones o retrasos relacionados con el comienzo de las actividades lectivas.



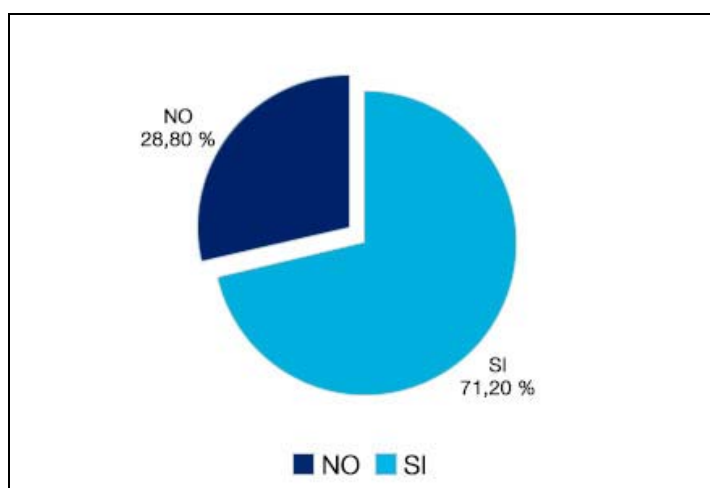
¿Las instalaciones del centro son adecuadas para la escolarización de los alumnos?

En 1.839 de las respuestas a esta cuestión (24,56 %), se entiende que los centros no disponen de instalaciones adecuadas. Aun cuando sea mucho más elevado el número y porcentaje de respuestas positivas (5.648 contestaciones y un porcentaje del 75,44 %) es necesario que las administraciones locales y educativas, titulares de los centros, realicen un esfuerzo presupuestario y de gestión para eliminar las deficiencias en las instalaciones escolares, especialmente las más notorias como son los aularios y barracones provisionales.



Si el alumno precisa apoyo educativo específico, ¿se le proporciona?

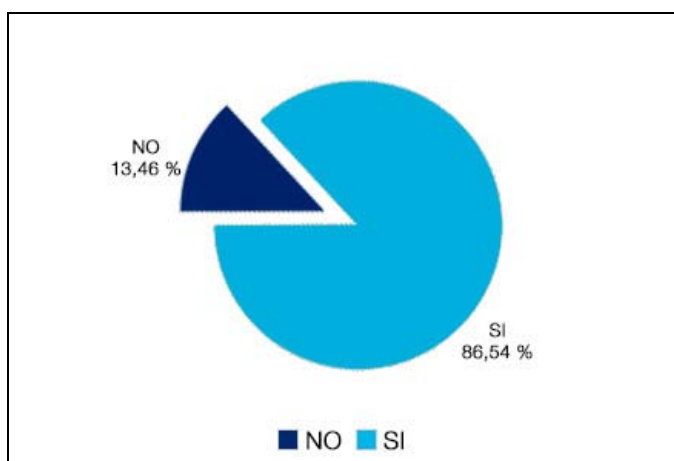
En 1.888 de los cuestionarios (28,80 % de las contestaciones) se responde que no a esta cuestión. Con todas las reservas ya expresadas respecto del significado que cabe atribuir a estos datos, se considera muy elevado este porcentaje en la medida en que alude a posibles carencias relativas a la atención de un sector de alumnos cuya atención debería producirse en términos especialmente cuidadosos. La inclusividad de nuestro sistema educativo exige que todos los alumnos necesitados de apoyo educativo lo reciban sin dilación y al comienzo de cada curso.



En caso de nueva incorporación al centro, ¿se ha obtenido plaza en el centro elegido como primera opción?

El 86,54 % de las respuestas a esta cuestión son positivas. Es este un porcentaje que se considera razonable desde el punto de vista de la libertad de elección de centro docente.

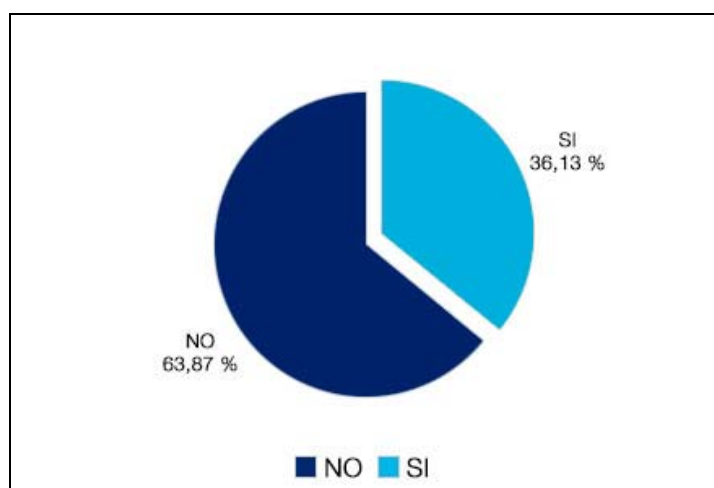
Debe tenerse en cuenta que todas las normas autonómicas sobre admisión de alumnos contemplan, como parte de los procedimientos de admisión, sistemas dirigidos a facilitar el acceso de los alumnos a centros solicitados como segunda o posteriores opciones o que permiten la reformulación de las solicitudes de plazas en distintas fases del procedimiento de admisión.



Si ha solicitado algún tipo de beca o ayuda a la escolarización, ¿se ha resuelto antes del comienzo del curso?

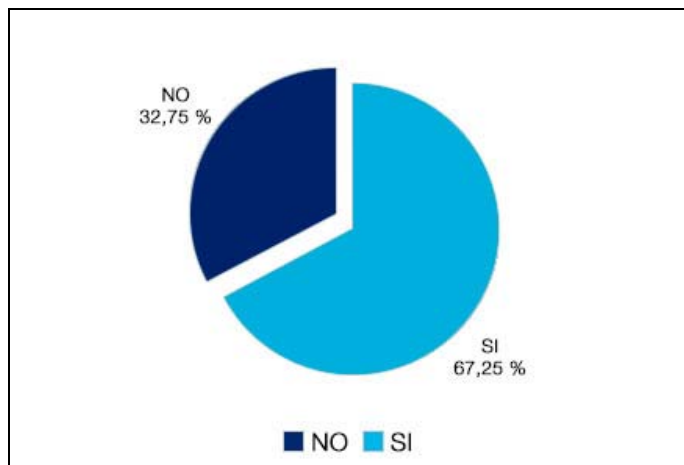
Solo el 36,13 % de las respuestas a esta pregunta señalan que sí a esta cuestión, mientras un elevado 63,87 % indican que las solicitudes de ayudas no se habían resuelto todavía al comenzar el curso.

Ante estas últimas respuestas, que no siempre indican una actuación administrativa irregular, ya que responden a la regulación y plazos establecidos en la normativa reguladora de las bases de las ayudas correspondiente, esta institución se plantea la conveniencia de iniciar una línea de trabajo tendente a obtener la modificación de las referidas bases en términos que permitan a las familias disponer de las ayudas en algún momento anterior, de manera que no deban anticipar el importe de los gastos educativos correspondientes.



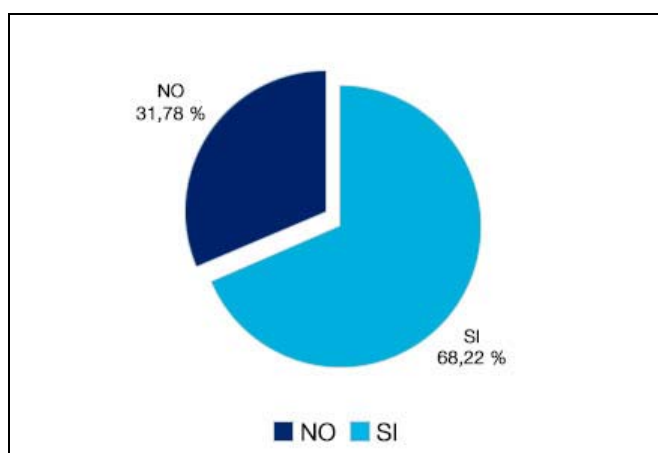
¿Dispone o participa en programas de préstamo o reutilización de libros de texto y otro material escolar?

Un 32,75 % de respuestas señalan que los centros no disponen ni participan en programas de préstamo o reutilización de libros de texto y otro material escolar. La gratuidad de la enseñanza obligatoria no es plenamente efectiva cuando las familias tienen que realizar desembolsos considerables al comienzo del curso escolar en libros de texto y otros materiales. Por tanto, debe incentivarse la participación de los centros en los programas de préstamo y reutilización de libros de texto para facilitar el acceso a estos materiales a todos los alumnos, y reducir los gastos que han de afrontar al comienzo del curso.



¿Es adecuada la supervisión de los alumnos en la entrada y salida del centro, en los recreos y en los espacios comunes fuera de las aulas?

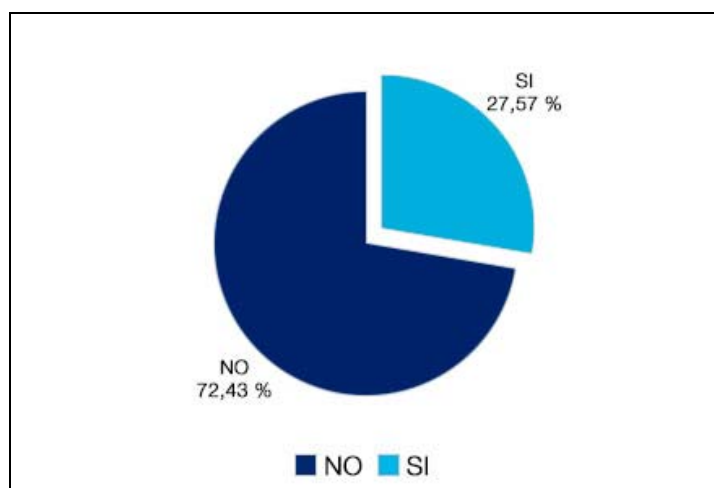
Casi un 32 % de los participantes no consideran adecuada la supervisión de los alumnos en los tiempos no lectivos. La seguridad de los alumnos parece requerir una mejora de esta supervisión, y más aun si se tiene en cuenta que en esos períodos y en los espacios en los que permanecen los alumnos cuando no están en las aulas es donde hay más posibilidades de que se produzcan situaciones de riesgo e incidentes de abuso y acoso escolar.



¿Se ha producido algún incidente de acoso o violencia que afecte a la convivencia escolar?

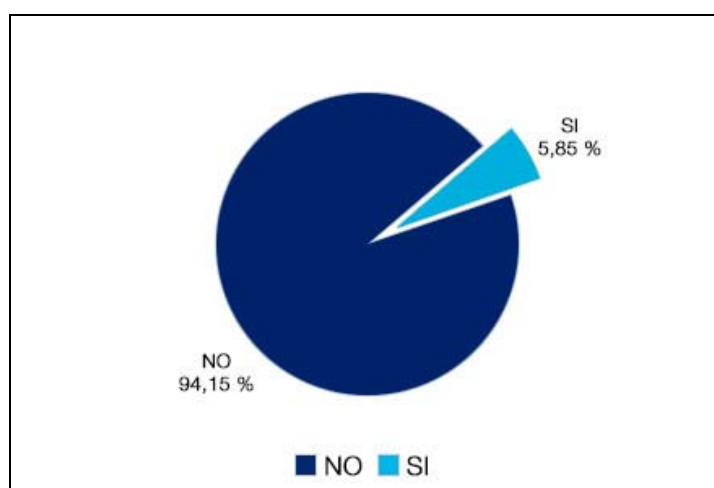
Son 1.910 (27,57 % del total) los participantes que afirman que se han producido incidentes de violencia o acoso en los respectivos centros. El dato es preocupante y requiere atención inmediata por parte de esta institución y de las autoridades educativas.

Puede comenzarse por lo expresado en la respuesta anterior respecto de la mejora en la supervisión de los alumnos en la entrada y salida del centro y en los espacios comunes fuera de las aulas.



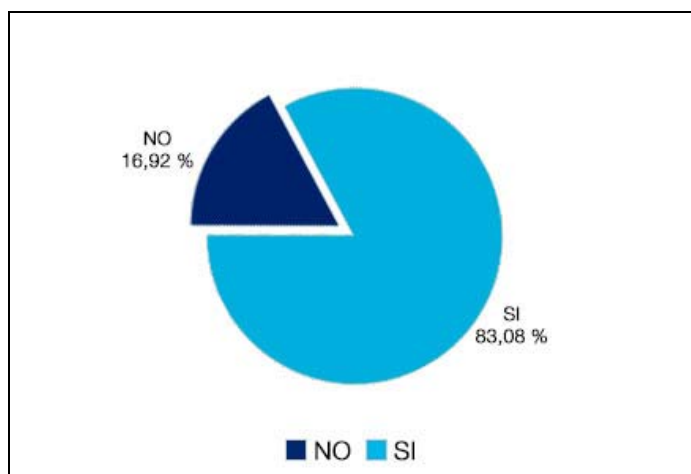
Si considera que tenía derecho a ello, ¿se le ha denegado el acceso a los servicios de comedor?

Solo el 5,85 % de los participantes cuestionan la denegación de este servicio, lo que coincide con el escaso número de quejas que se reciben sobre esta materia. Suelen referirse más frecuentemente a las condiciones de prestación del servicio y a su calidad.



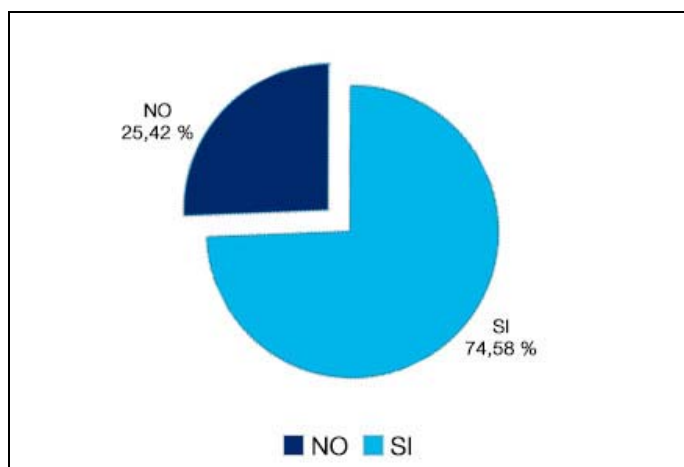
Si dispone del servicio de comedor escolar, ¿se presta en condiciones adecuadas de alimentación e higiene?

Ascienden hasta casi el 17 % las valoraciones negativas respecto de la deseable calidad del servicio de comedor escolar. La alimentación suficiente, equilibrada y sana y, por supuesto, en condiciones higiénicas idóneas es en todo caso exigible, y deben extremarse los controles al respecto por parte de las autoridades educativas prestando atención a las quejas y sugerencias que se formulen al respecto.



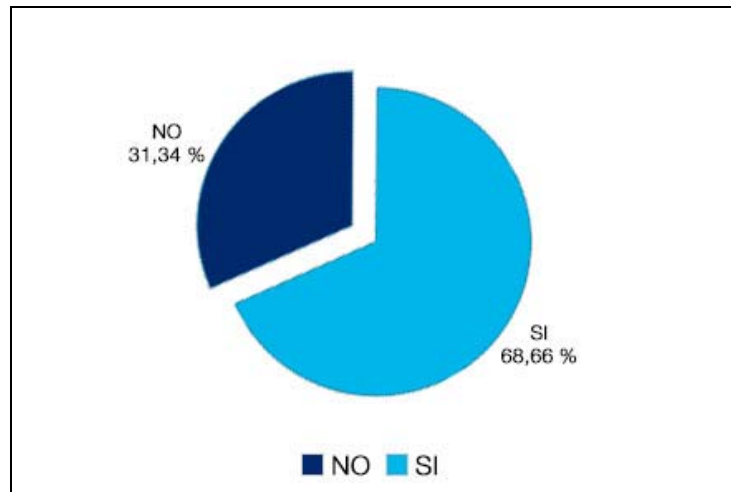
¿Es adecuada la supervisión de los alumnos en el servicio de comedor?

Nuevamente la insuficiente supervisión de los alumnos es señalada por un porcentaje significativo de los participantes, en este caso más del 25 %. Debe reiterarse lo ya mencionado en cuestiones anteriores sobre la mejora de esta supervisión en todos los espacios y actividades de los centros.



En su caso, ¿el servicio de transporte escolar se presta adecuadamente?

Habrá que prestar atención a las condiciones en que se presta el servicio de transporte escolar (seguridad, regularidad y puntualidad, estado de los vehículos, planificación de las rutas y paradas, etc.) porque más de un 30 % de los participantes muestra una opinión negativa al respecto. No obstante, la generalidad de la cuestión planteada no permite por el momento extraer otras conclusiones.



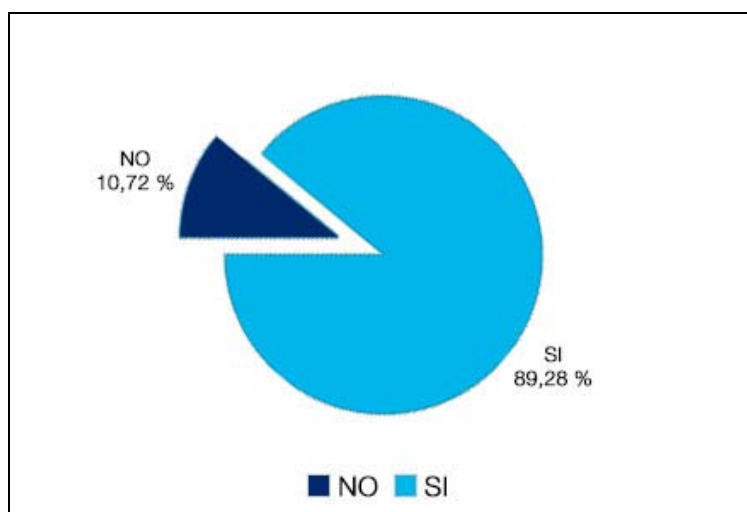
Si se imponen habitualmente al alumno tareas o deberes a realizar fuera del centro, ¿considera que son excesivos e inadecuados?

El debate sobre los deberes y tareas que se imponen a los alumnos es de plena actualidad. En la consulta, un tercio de los participantes (el 34,37 %) considera que son excesivos e inadecuados los deberes y tareas impuestos frente a dos tercios (el 65,63 %) que los considera adecuados y no excesivos.



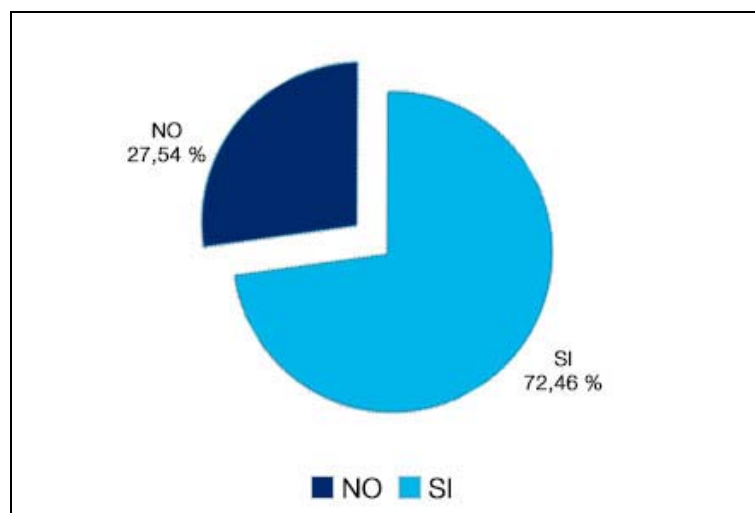
¿Se celebran reuniones con tutores y docentes para conocer y evaluar la evolución académica del alumno?

Aunque casi el 90 % de los participantes manifiesta que conocen la evolución académica de sus hijos a través de reuniones con tutores y docentes, hay casi un 10 % que afirma lo contrario. Este último porcentaje no debería de existir puesto que las madres y padres tienen derecho a estar informados de la evolución académica de sus hijos. Además esa información es fundamental para que las familias orienten sus decisiones y colaboren adecuadamente en la tarea educativa de los centros.



¿Dispone de información suficiente sobre las normas del centro, la programación didáctica y los criterios de evaluación?

Resulta preocupante que más del 27 % de los participantes afirmen no disponer de información suficiente sobre aspectos tan fundamentales como la programación didáctica y los criterios de evaluación y las normas por las que se rige el centro. El derecho de los padres a participar en el control y gestión de los centros sostenidos con fondos públicos (artículo 27.7 de la Constitución) y a colaborar en el proceso educativo de sus hijos requiere que dispongan de toda la información necesaria para ello. Son las administraciones educativas y los propios centros los que han de asegurarse de que los padres reciben toda la información precisa.



Conclusiones

Independientemente del carácter meramente indicativo de los resultados obtenidos, cabe entender que el grado de satisfacción mostrado por los participantes es elevado. No obstante, algunos aspectos parecen merecer una atención prioritaria, más allá del porcentaje de satisfacción expresado en el cuestionario:

- la comunicación e información entre los centros y familias debe mejorarse para la cooperación y participación mutua en la tarea educativa;
- las becas y ayudas solicitadas deben gestionarse, resolverse y hacerse efectivas al comienzo de cada curso para que sirvan realmente a su finalidad compensatoria;
- las medidas de apoyo educativo a los alumnos con necesidades específicas han de atenderse en todos los casos con la aportación de los medios de apoyo precisos en razón del carácter inclusivo de nuestro sistema educativo;
- ha de mejorarse la supervisión de los alumnos en los centros educativos para prevenir situaciones de violencia o acoso escolar porque la detección posterior, aunque siempre necesaria, implica que el conflicto ya se ha producido, que es lo que debería evitarse.

Recomendación

Se recomendó a la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, con fecha de 28 de febrero de 2017:

Adoptar las medidas pertinentes con la finalidad de agilizar la tramitación y resolución de las becas y ayudas de carácter general para que, al menos los importes correspondientes a la cuantía fija de las mismas, estén a disposición de los beneficiarios en fechas lo más próximas posible al inicio del curso escolar.

LOS DEUDORES EN LA CESIÓN DE SUS CRÉDITOS O PRÉSTAMOS

Planteamiento y objetivos

La crisis económica generó un aumento notable de la morosidad que, entre otras cuestiones, afectó significativamente a las cuentas de las entidades financieras. Estas, para mejorar sus resultados económicos, vendieron a otras entidades un número importante de sus créditos, tanto hipotecarios como personales.

La cesión de estos créditos y préstamos ha suscitado diversos problemas a los deudores, que fundamentalmente se concretan en una pérdida de sus derechos y una falta de información sobre quién es ahora su acreedor.

Si bien esta cesión de créditos es, con carácter general, factible en términos jurídicos, plantea determinadas ambigüedades para el deudor.

Por ejemplo, la falta de notificación de la cesión/venta del crédito al deudor le impide el ejercicio del derecho de retracto, en los casos en que procede, cuando no se ha renunciado a ello previamente en los contratos. También hay que señalar la imposibilidad de la reestructuración de su deuda por la falta de un interlocutor para poder negociar.

La legislación aplicable a estas situaciones no es clara y la jurisprudencia emanada de los tribunales no es unánime.

Por otro lado, en este momento, está pendiente de dictar sentencia el Tribunal Constitucional en relación con esta materia.

Para aclarar estas situaciones, esta institución consideró que podía ser útil formular un cuestionario para recabar información de las personas afectadas por la cesión de sus créditos a otras entidades.

El objetivo del cuestionario ha sido conocer la experiencia de los deudores en la cesión de créditos y la situación del ejercicio del derecho de retracto, así como, en su caso, el resultado del procedimiento de ejecución.

No obstante, antes de su publicación, el Defensor del Pueblo ya había realizado actuaciones ante el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, planteando la necesidad de cambios normativos que protegiesen a los consumidores frente a las prácticas de las entidades financieras. Se admitió la obligación del cesionario de aplicar el código de buenas prácticas.

Datos del cuestionario

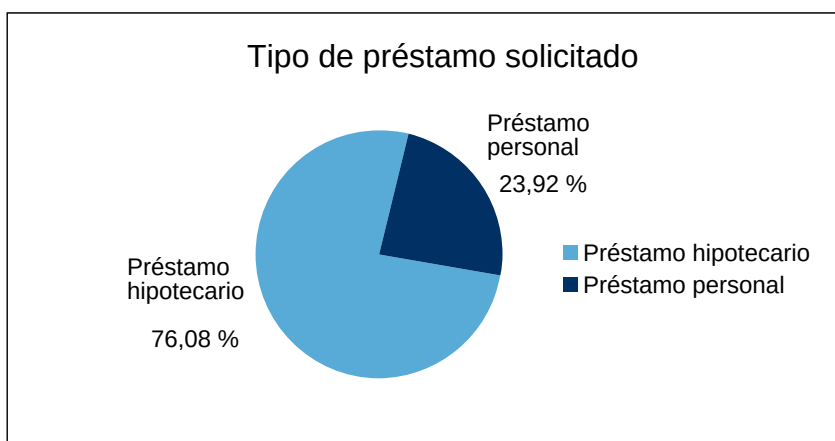
La web del Defensor del Pueblo recibió, entre el 14 de diciembre de 2016 y 28 febrero de 2017, un total de 627 respuestas.

Resultados

Los datos obtenidos servirán para realizar nuevas actuaciones, así como contribuirán en la tramitación de las quejas y permitirán proponer algunas soluciones a problemas todavía no abordados, sobre todo teniendo en cuenta que una parte importante de la cuestión y la solución puede quedar resuelta por los pronunciamientos que dicten el TJUE y el TC.

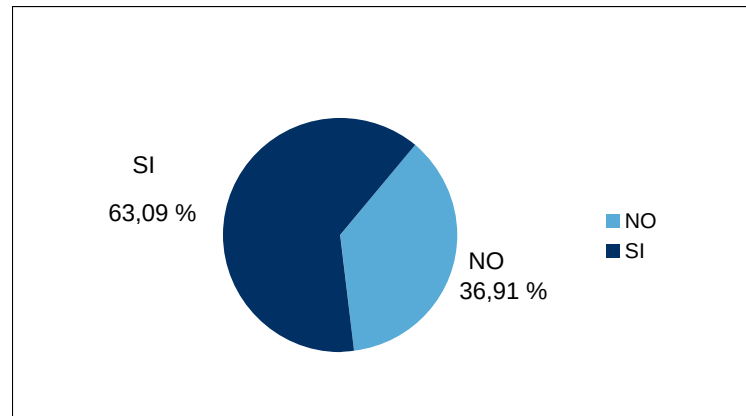
Hay que señalar que no todas las preguntas son contestadas por los ciudadanos; en unos casos las cuestiones no les afectan y, en otros, las desconocen. Aun así, puede constituir una muestra de la situación, que seguramente variará tras las resoluciones judiciales que se vayan produciendo.

Con relación al tipo de préstamo solicitado, de las 627 contestaciones del cuestionario, la gran mayoría son suscriptores de un contrato de préstamo hipotecario.

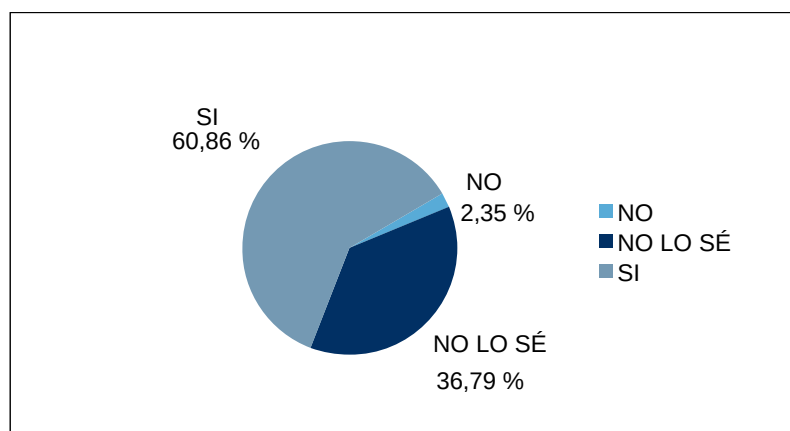


¿Sabe qué es la cesión de créditos?

El cuestionario está dirigido a los afectados por la transmisión de su crédito a otro acreedor y se ha preguntado por el conocimiento de este concepto. La mayoría de los participantes en el cuestionario, pero no la totalidad, conocía el concepto de cesión de créditos, cifra que alcanza al 63,09 % de los cuestionados.

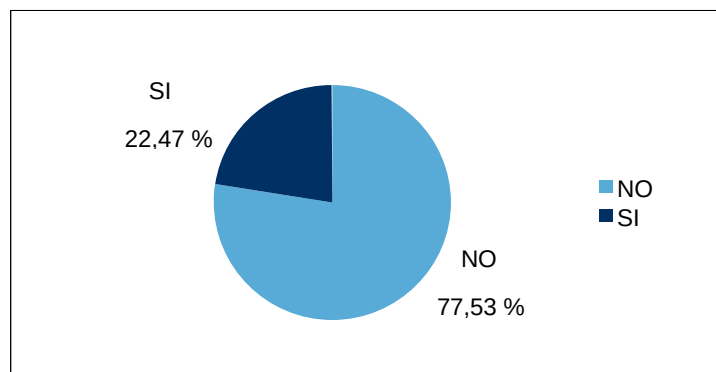
*¿Su entidad financiera ha cedido su préstamo o crédito a un tercero?*

Un aspecto fundamental es la información sobre la cesión de la deuda a un tercero. En este punto las respuestas se diversifican, porque mientras que la mayoría de los participantes era consciente de que su crédito había sido cedido, hay un porcentaje muy alto, del 36,79 %, que no lo sabía, frente a una minoría cuyo crédito no ha sido transmitido.

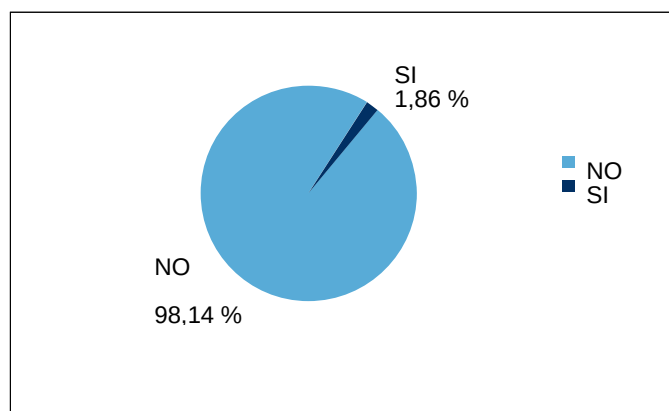


¿Renunció a ser informado de la cesión?

Muchos de los problemas que suscita la cesión de créditos tienen origen en el contenido de los contratos de los préstamos, en que se incluye como cláusula la renuncia a ser informado de la cesión y la falta de conocimiento sobre lo suscrito. De los participantes en el cuestionario el 77,53 % no renunció a ser informado de la cesión, únicamente el 22,47 % había consentido en no recibir información.

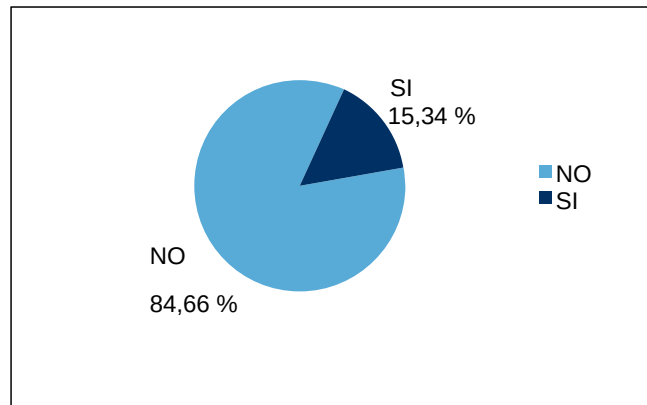
*¿Era conocedor de esa renuncia?*

En relación con la anterior pregunta se plantea si el suscriptor del contrato era consciente de haber renunciado a ser informado de la eventualidad de transmisión de su crédito. Una vez más el resultado indica que en los contratos de suscripción de préstamos los consumidores no dan un verdadero consentimiento pues un 98,14 % de los cuestionados desconocía haber renunciado.



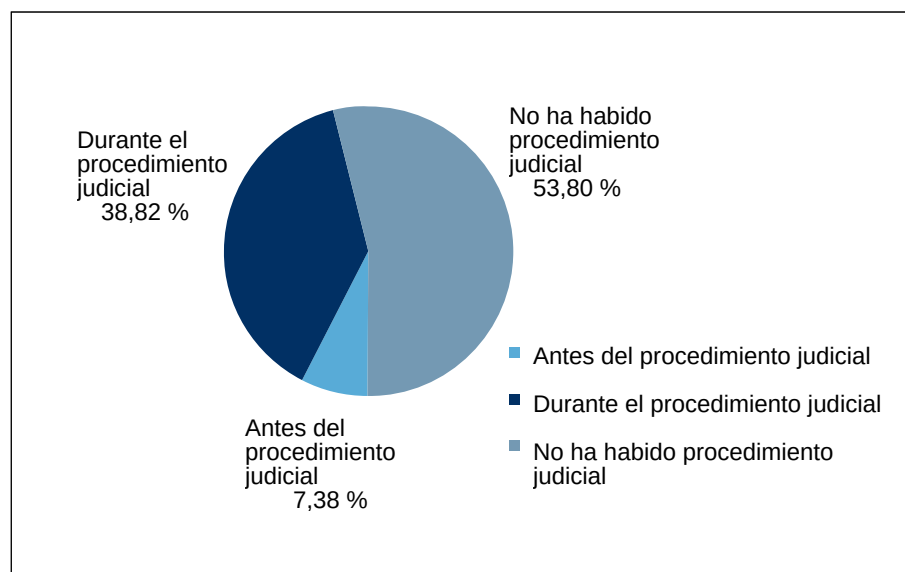
¿Ha sido informado de la cesión del crédito?

Solo se ha informado de la cesión de su crédito al 15,34 % de los participantes en el cuestionario, frente al 84,66 % de los casos en que no recibieron tal comunicación, lo que impide el ejercicio de otros derechos.



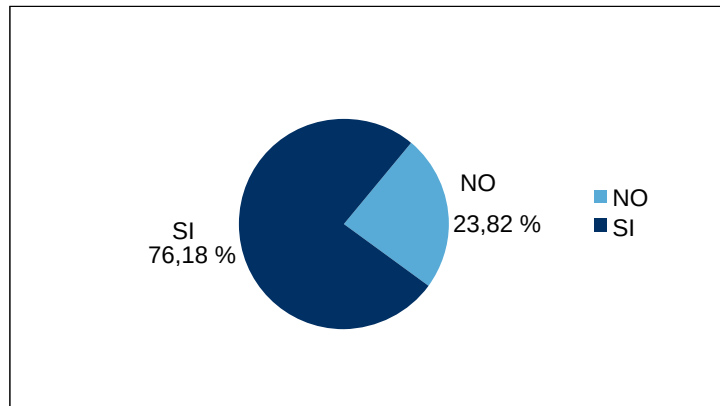
¿Cuándo ha tenido conocimiento de la cesión del crédito?

La transmisión de créditos tiene sus consecuencias procesales en cuanto a la legitimación activa, por lo que en caso de reclamación judicial de las deudas o ejecución del préstamo hipotecario el deudor generalmente va a ser conocedor de la cesión del crédito en el pleito. Se ha preguntado por el momento en qué se ha conocido el cambio de acreedor, si antes del procedimiento judicial (7,38%), durante el mismo (38,82%) o si este no se ha producido (53,80%).



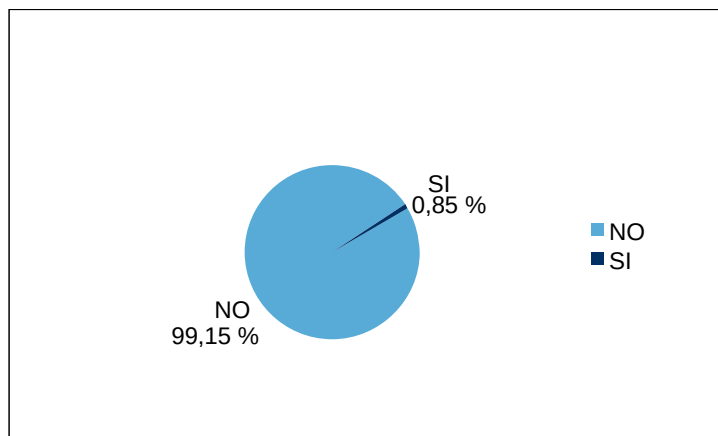
¿Ha tenido dificultades para conocer quién es el nuevo acreedor de su crédito?

El cedente no facilita tampoco los datos del cesionario, los clientes encuentran obstáculos para saber quien es el nuevo titular de la deuda. Un 76,18 % de los cuestionados encontró dificultades para ello, mientras que el 23,82 % fue informado de la transmisión y obtuvo los datos del cesionario sin problemas.



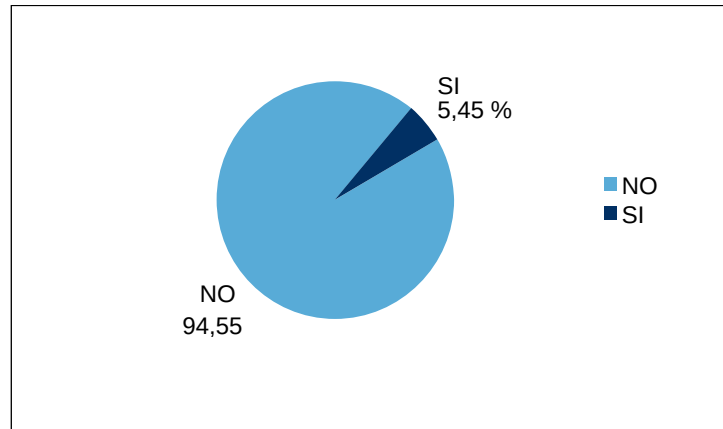
¿Le han informado sobre el derecho al retracto (pago del precio de venta del crédito de la entidad financiera al nuevo titular)?

En caso de cesión de créditos litigiosos, el Código civil reconoce al deudor el derecho de retracto, para cuyo ejercicio es imprescindible ser notificado de la cesión del crédito en todos sus extremos. En un 99,15 % de las respuestas el cedente no facilitó información sobre este derecho al deudor.

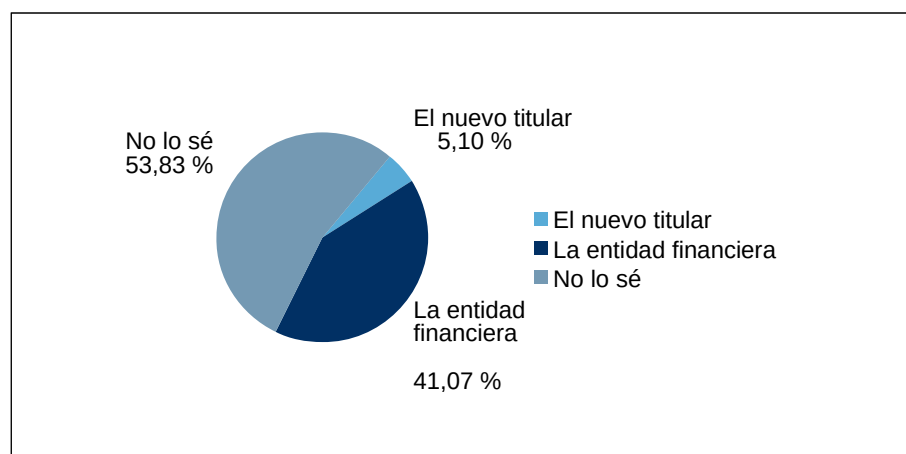


¿Ha ejercitado el derecho al retracto?

Una consecuencia de la falta de oferta del derecho de retracto es la imposibilidad de su ejercicio. Así, de los cuestionados solo lo ejercitó el 5,45 %.

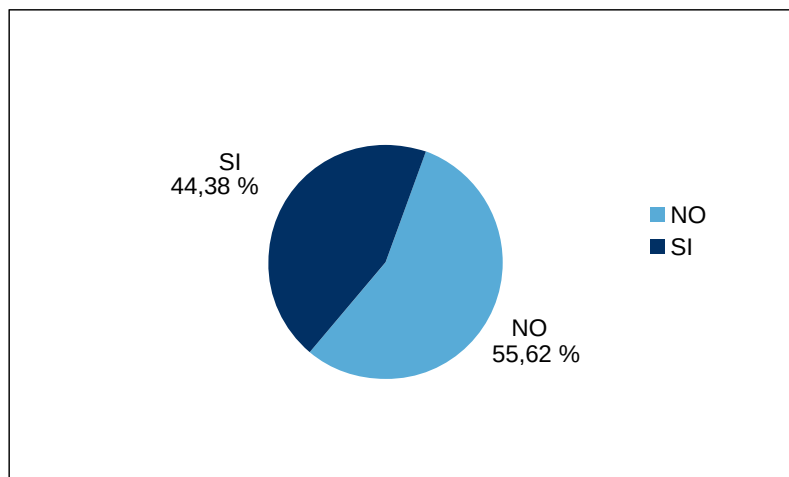
*En caso de cesión del préstamo hipotecario ¿quién figuraba en el registro de la propiedad?*

Una de las dificultades que presenta el nuevo modelo de la llamada cesión de créditos es que no se produce una transmisión al uso, de tal suerte que en el Registro de la Propiedad no hay cambio alguno. Solo figuraba el cesionario en el Registro de la Propiedad en un 5,10 % de los casos, el 41,7 % continuaba siendo el cedente y el 53,83 % no lo sabían.

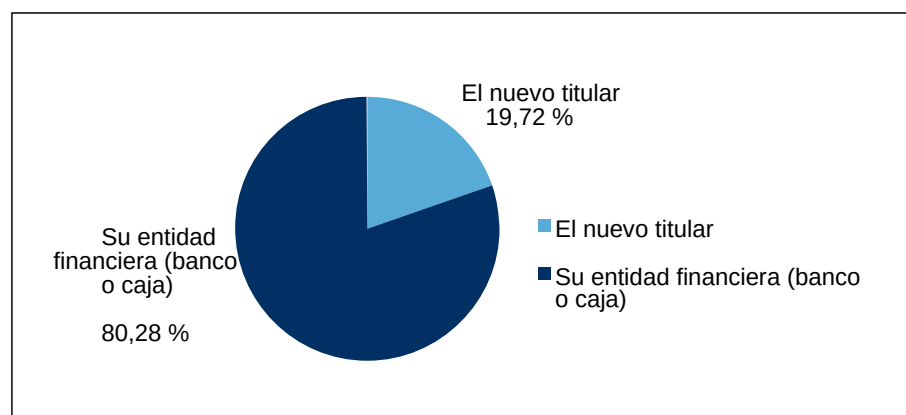


¿Le han ejecutado judicialmente su préstamo o crédito?

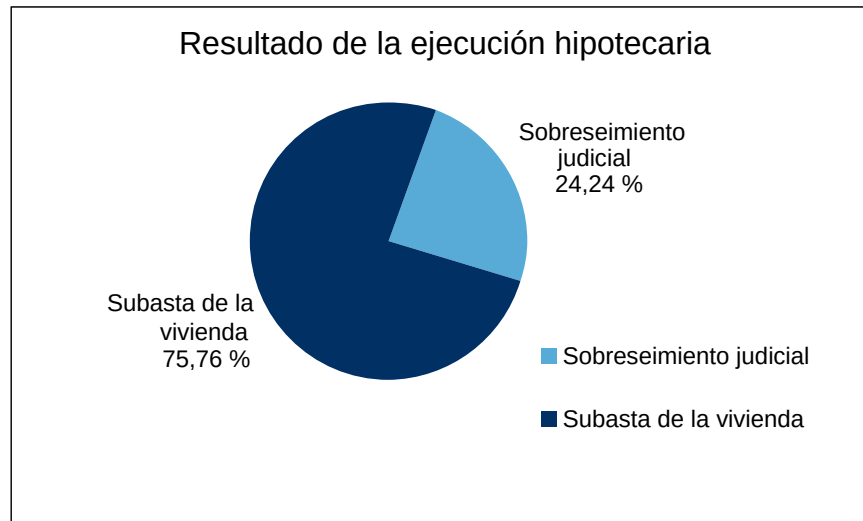
Se ha preguntado sobre la ejecución hipotecaria en estos casos. En el 44,38 % de los cuestionados el préstamo ha sido ejecutado y en el 55,62 % no.

*¿Quién ha ejecutado el préstamo o crédito?*

A pesar de estar cedidos los créditos, la acción judicial de ejecución se ha instado por la entidad financiera en un 80,28 % y solo el 19,72 % lo ha hecho el nuevo titular. Lo que pone en evidencia que el cambio en el titular del crédito solo trae problemas para el deudor.



La ejecución hipotecaria ha conllevado la subasta de la vivienda en un 75,76 % de los casos y se ha sobreseído en un 24,24 %, aunque se ignoran las causas de estas decisiones.



Conclusiones

- La falta de datos es importante en sí misma. El cuestionario pone en evidencia el bajo nivel de educación financiera y deficiencia de información a los clientes bancarios en cuestiones que les afectan. No existe un dato oficial de la magnitud de la cesión de créditos, pero se ha publicado que se han transmitido por las entidades financieras más de 800.000 millones de euros en su mayoría hipotecas, de manera que afecta a un gran número de personas.
- El desequilibrio en los contratos de crédito se manifiesta en este panorama, pues las entidades financieras conceden los créditos con conocimiento del mercado y previsión de todas las variables, mientras que los consumidores (deudores) los suscriben en general desde la buena fe y la imposibilidad de negociación de las condiciones que pactan, renunciando a derechos que les podrían beneficiar.
- Los contratos de préstamo contienen cláusulas que suponen renunciadas a derechos de los clientes, que pueden ser consideradas abusivas.
- En caso de cesión del crédito, la posición del deudor no varía, pero tiene el derecho de sustituir al adquirente, para lo cual la normativa vigente requiere que el crédito sea litigioso, que se informe al deudor de la cesión y no haber renunciado al derecho de retracto, contando solo con nueve días para su ejercicio desde que el cesionario reclama el pago. Del resultado del cuestionario se deduce que en un gran número de casos se ignora que se ha producido la cesión del crédito y no se

facilita información sobre el derecho de retracto, que efectivamente se ejerce en escasas ocasiones.

- No existe obligación legal en la transmisión conjunta de créditos de informar a los deudores del cambio de acreedor. La falta de comunicación de la cesión de su crédito al deudor es una práctica común por parte de la entidad financiera y el nuevo titular, que le coloca en una situación de indefensión.
- En casos de créditos morosos, esa ausencia de comunicación de la sustitución del acreedor suele venir acompañada por la recepción de la reclamación, sea judicial o no, de la totalidad de lo adeudado por persona distinta de quien concedió el préstamo, lo que causa confusión y en ocasiones falta de respuesta al creer que esa persona es ajena al préstamo concedido.
- En ocasiones los deudores están renegociando el pago de la deuda y esta se transmite al nuevo titular sin información, provocando la pérdida de los derechos concedidos y la flexibilidad obtenida hasta ese momento.
- Las entidades financieras eliminan el riesgo de los posibles impagos; los nuevos titulares adquieren a bajo precio los créditos y el deudor permanece ajeno, incluso cuando podría quedar liberado de su deuda por un importe reducido. La reducción que se hace en la transmisión de carteras no repercute en el deudor, puesto que los tribunales han considerado que la venta en bloque de los créditos aunque sean litigiosos no da derecho al retracto.
- Los organismos públicos pueden colaborar para minimizar el problema.
- La normativa vigente sobre transparencia y protección del cliente bancario no da cobertura suficiente en los casos de cesión de créditos; el Código civil es parco en cuanto a estas situaciones y solo reconoce el derecho de retracto para los créditos litigiosos; la Ley hipotecaria tampoco resuelve el problema general.
- Esta ausencia de regulación específica ahonda en la situación de los deudores y los vuelve más vulnerables.
- La cesión de créditos no es un negocio jurídico nuevo, pero las prácticas han cambiado, se ha disgregado la deuda del título, así como el aumento de las personas implicadas en el mismo.

A partir de las conclusiones anteriormente enunciadas se efectuarán las recomendaciones a las administraciones competentes.