

Resumen
Informe Anual
2013



DEFENSOR
DEL PUEBLO



Resumen del Informe Anual 2013

Madrid, 2014

Redacción y Coordinación: Departamento de Comunicación del Defensor del Pueblo

Depósito Legal: M-17337-2014

© Defensor del Pueblo

Fortuny, 22 - 28010 Madrid

www.defensordelpueblo.es

Maquetación e impresión: Editorial MIC

Sumario

Presentación	9
Estadísticas y balance de gestión	15
Supervisión de las Administraciones Públicas	
1. Seguridad y Justicia	
La mediación de la Institución supuso una reducción de las tasas judiciales para los ciudadanos	37
2. Migraciones e Igualdad de Trato	
Las recomendaciones del Defensor en materia de trata han supuesto importantes mejoras para las víctimas en 2013	46
3. Empleo, Educación y Cultura	
El Gobierno acepta las resoluciones formuladas por la Institución para fomentar la reutilización de los libros de texto	53
4. Sanidad y Política Social	
Las quejas de 2013 reflejan las consecuencias para los ciudadanos de los mecanismos de contención del gasto	58
5. Vivienda	
Buena acogida de las recomendaciones del estudio “Viviendas Protegidas Vacías”	67
6. Economía y Hacienda	
Las actuaciones sobre preferentes, deudores hipotecarios e insolvencia personal centraron la actividad de la Institución	71
7. Medio Ambiente y Urbanismo	
El Gobierno incorporará las recomendaciones del Defensor del Pueblo al Reglamento de la Ley de Costas	81
8. Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura	
El Defensor del Pueblo visitó 60 centros de privación de libertad en su condición de MNP	88
Actividades de representación institucional	91

Presentación

El informe presentado el pasado año 2012 constataba que la difícil situación económica por la que atravesaba España tenía un reflejo muy nítido en los contenidos de las quejas recibidas, así como en las actuaciones iniciadas por la Institución y en las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad. En el informe 2013 se comprueba que aquellas circunstancias no han cambiado de manera súbita y que las dificultades económicas continúan, aunque las perspectivas de los últimos meses puedan alentarnos para tiempos venideros.

El Informe anual 2013 se presenta en dos volúmenes. El primero contiene, en su capítulo I, el resumen estadístico de todas las actuaciones realizadas: quejas recibidas; sugerencias y recomendaciones efectuadas a las administraciones públicas; actuaciones de oficio; las solicitudes de interposición de recursos de inconstitucionalidad, así como el presupuesto desglosado para 2013, aprobado por las Cortes Generales; la relación de las administraciones que no colaboran con la Institución, pese a reiteradas peticiones, así como las actividades de representación institucional en foros nacionales e internacionales más significativas.

En este volumen, en su capítulo II, se describe la supervisión de la actividad de las administraciones públicas, y se detallan las actuaciones más importantes que la Institución ha realizado. Además, contiene una referencia de la actividad de la Institución en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

La segunda parte de este volumen, publicado únicamente en versión electrónica y que puede consultarse en la página web de la Institución, contiene la estadística completa y los datos del año 2013, el listado de todas las actuaciones de oficio tramitadas, de todas las resoluciones formuladas, la relación

completa de las administraciones no colaboradoras y todas las actividades institucionales.

El presupuesto para 2013 fue de 14.021.300 €. La cifra de reducción global es del 3,25% respecto del año anterior, lo que supuso un descenso de casi medio millón de euros (concretamente, 471.600 euros). Los gastos de personal decrecieron en un 3,75% en el presupuesto para 2013. Las retribuciones, tanto de los altos cargos como de los funcionarios y resto del personal, no tuvieron incremento alguno. No obstante, pese a la disminución del presupuesto para gastos de personal, ha sido posible convocar dos nuevas plazas de técnicos, funcionarios, para el área de urbanismo y medio ambiente, lo que se ha hecho mediante procedimiento público y con pleno respeto a los principios constitucionales de mérito y capacidad.

En el capítulo de gastos corrientes en bienes y servicios en 2013 se produjo una reducción del 0,84%, menor que la del otro capítulo, habida cuenta del aumento en 2013 del IVA con el que están gravados muchos de los artículos de este capítulo y la importante reducción experimentada ya en este punto en los años 2011 y 2012. Hay que destacar, especialmente, la reducción de un 19,46% en el artículo referido a indemnizaciones por razón del servicio, consecuencia de la supresión de dietas para altos cargos y funcionarios, ya efectuada también en el ejercicio anterior. El desglose del presupuesto se muestra en la página web del Defensor, y se ha efectuado siguiendo las indicaciones de la organización Transparencia Internacional.

La disminución presupuestaria total no afecta a las funciones esenciales de la Institución, pero es preciso resaltar el esfuerzo de contención realizado, similar al de administraciones y entes públicos, así como el de una inmensa mayoría de ciudadanos, empresarios y organizaciones no gubernamentales por reducir sus gastos o que se han visto afectados por importantes recortes en sus ingresos.

El esfuerzo realizado por los españoles, a lo largo de estos años, para contribuir a la superación de una crisis económica, debe ser destacado, y el Defensor del Pueblo quiere dejar constancia de ello.

La filosofía que ha presidido este ejercicio ha sido la de dar la máxima importancia a obtener respuestas positivas de las administraciones en todas aquellas demandas que, por distintas vías, les han sido presentadas.

La legitimación de la Institución viene determinada por su eficacia, lo que significa no acomodarse al mero hecho de recibir quejas o solicitudes de los ciudadanos y a su tramitación, sino a conseguir, principalmente, la justa atención a las mismas y, en determinados casos, las rectificaciones precisas. Por este motivo, el informe presenta un cuadro de todas las recomendaciones y sugerencias formuladas, si bien hay que tener presente que, al cierre del informe, no todas han recibido una respuesta, que se pretende obtener en los primeros meses del año en curso.

La Institución ha procurado mantener buenas relaciones de cooperación con todas las administraciones, con organismos públicos y con la Fiscalía General del Estado porque el Defensor no es una institución que litigue sino una institución que, mediante las que considera ajustadas razones y argumentaciones, solicita la información precisa y trata de convencer a unos y a otros de sus recomendaciones.

Las relaciones con los Defensores de las Comunidades Autónomas han sido, también, de cooperación y de respeto en sus respectivas competencias. Y se ha procurado evitar actuaciones duplicadas.

Las quejas y solicitudes que se presentan ante el Defensor siempre reciben una respuesta. En aquellas que no son competencia de la Institución o que están en vías de un procedimiento judicial y que, por lo tanto, no pueden ser tramitadas, se explican los motivos y, si ello es posible, se orienta al ciudadano sobre otras vías a seguir.

Las cifras de solicitudes de recursos de inconstitucionalidad han disminuido considerablemente con respecto a 2012, año en el que muchos funcionarios, a los que se les suprimió una paga extra, solicitaron la presentación de recursos. Es conveniente manifestar que, en muchas ocasiones, los ciudadanos que solicitan la interposición de recurso lo que expresan es su discrepancia con una ley, y que esta discrepancia o rechazo no significa motivo de inconstitucionalidad.

Cabe destacar, durante este ejercicio, la actuación realizada tras la aprobación de la **Ley de Tasas Judiciales**, pues se consideró que las mismas eran extraordinariamente elevadas. Se recibieron un alto número de quejas y peticiones de recurso de inconstitucionalidad, por lo que se propusieron al Ministerio de Justicia recomendaciones que contenían modificaciones importantes de la ley, tales como reducción

en las tasas variables y el adelanto de la Ley de Justicia Gratuita, que fueron aceptadas.

La **sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos** del mes de noviembre, de obligado cumplimiento, que ha dejado sin efecto la aplicación de la conocida como “doctrina Parot”, en relación con el cumplimiento de las penas, ha sido muy dura para España y para las víctimas del terrorismo, que así lo han manifestado ante el Defensor y han querido conocer cómo ha sido la defensa de la posición española, así como las medidas tomadas tras las excarcelaciones para evitar actos de enaltecimiento del terrorismo. Las respuestas obtenidas fueron remitidas a aquellas víctimas que habían pedido al Defensor su actuación, y que cuentan con todo el apoyo y comprensión de la Institución, pues la sociedad española está en deuda con ellas.

A lo largo de este año se ha apreciado una notable disminución en las ayudas a la compra de **libros de texto escolares**, tanto por parte de las Comunidades Autónomas como por parte de la Administración General del Estado. Por ello, y ante las quejas recibidas, se ha elaborado un informe para conocer las aportaciones públicas a la adquisición de libros y realizar las recomendaciones oportunas, muy especialmente con el fin de aumentar las cuantías necesarias en los presupuestos próximos, así como promover la reutilización de los libros, no sólo por razones de economía sino de fomentar el buen uso de bienes adquiridos con dinero público.

Se ha solicitado al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que los **funcionarios, cuyos hijos tienen enfermedades graves**, tengan derecho al permiso laboral en las mismas condiciones que los padres incluidos en el régimen general de la Seguridad Social, lo que ha sido aceptado.

En materia de asuntos sociales los recortes se han notado de manera muy clara, y ante la preocupación por las deudas de varias administraciones hacia entidades que prestan estos servicios, se ha solicitado al Ministerio de Hacienda que los fondos habilitados **para el pago de deudas** fueran destinados, en primer lugar, a las contraídas con este tipo de **servicios asistenciales**. Y así ha sido aceptado por el Ministerio.

La no asistencia sanitaria gratuita a inmigrantes en situación no regular, con excepción de menores, mujeres embarazadas y enfermedades graves, ha preocupado a esta Institución, que ha formulado

recomendaciones que no han sido aceptadas, pero hay que señalar que comunidades autónomas y organizaciones no gubernamentales han habilitado sus propios procedimientos para alcanzar la atención necesaria.

En varias ocasiones, se ha hecho llegar a distintas administraciones las quejas de quienes no reciben las ayudas establecidas para atender a personas con discapacidad. Las respuestas no son homogéneas y se percibe una preocupación general por los retrasos.

También la introducción del copago farmacéutico ha dado lugar a quejas, basadas en las cuantías para personas con rentas bajas y discapacidad. Las recomendaciones efectuadas que solicitan la exención para estas personas no han sido aceptadas, si bien existe el compromiso de replantear los porcentajes de pago.

Como continuación al estudio sobre “**Crisis Económica y Deudores Hipotecarios**” publicado en el año 2012, se ha realizado un nuevo análisis de la situación de personas que arrastran altos endeudamientos, tanto por las hipotecas de sus viviendas como por motivos de desempleo u otras circunstancias extremas. El resultado del trabajo de 2013 es un documento titulado “**Crisis Económica e Insolvencia Personal**”. Tras comparar las legislaciones de otros países de la Unión Europea, se propone revisar la española para facilitar a los deudores de buena fe una negociación con las entidades acreedoras, y evitar que un alto número de familias en estas circunstancias se vean abocadas a la pérdida de todos sus bienes, sin posibilidad de reconducir sus vidas laborales, profesionales y personales. Se trata de aliviar la carga financiera de las familias más endeudadas y evitar su exclusión social. Y se está a la espera de respuesta de la Administración.

Las quejas sobre las “**participaciones preferentes**” han continuado durante el ejercicio. En varias ocasiones se ha hecho llegar al Banco de España la necesidad de que las entidades financieras facilitaran el arbitraje a todos aquellos clientes que se han sentido engañados sobre el producto financiero, complejo y sofisticado, que se les había vendido sin reunir las condiciones de “idoneidad y conveniencia” del consumidor. Aunque son muchas las personas que, en este momento, han obtenido la restitución de sus ahorros o de una parte de ellos, la Institución sigue atentamente los procesos de arbitraje y sus resoluciones.

A juicio del Defensor, debido al número de quejas recibidas, el Banco de España debería seguir muy de cerca la información que reciben los clientes de entidades bancarias, sobre el nuevo índice hipotecario así como sobre la revisión de las cláusulas suelo.

Las circunstancias económicas han llevado a muchas familias a no poder hacer frente bien a sus compromisos hipotecarios, bien a sus legítimos propósitos de acceder una vivienda. Ante las quejas recibidas y el conocimiento de estas circunstancias, el Defensor acometió la elaboración de un informe para conocer el número de **viviendas públicas vacías** de titularidad de las Comunidades Autónomas y de grandes Ayuntamientos. Este informe, entregado a las Cortes Generales en el mes de marzo, pone de manifiesto que existe un alto número de viviendas protegidas que, por diversos motivos, entre otros por razón de sus precios de venta, no están ocupadas.

A la vista de los resultados del informe se solicitó a las administraciones que hicieran los esfuerzos necesarios para ponerlas en régimen de alquiler, con precios asequibles en estos momentos. Ahora, el Defensor se propone constatar los resultados de las recomendaciones efectuadas.

La **Ley de Protección y Uso Sostenible del Litoral** ha sido objeto de importantes recomendaciones relacionadas con el Reglamento para su desarrollo. La pretensión de las mismas ha sido, por una parte, establecer criterios científicos para definir las zonas marítimo-terrestres, y, por otra, establecer garantías de conservación del litoral y de participación pública en el planeamiento.

En 2013 se ha presentado una actualización de las conclusiones y recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas, incluidas en el informe monográfico "**La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles**", publicado en 2012. En el citado estudio, además de reconocer las mejoras observadas en los distintos procedimientos, se exponen aquellas cuestiones que necesitan aún de un mayor esfuerzo para avanzar en una eficaz protección de las víctimas de trata en España.

Durante este año se ha insistido en la necesidad de proteger a la víctima más allá de su condición de testigo fundamental en un procedimiento penal, y se ha recordado que están pendientes las condiciones de colaboración con las organizaciones no gubernamentales

que trabajan con las víctimas, cuyos informes, a juicio del Defensor del Pueblo, deberían ser tenidos en cuenta por las autoridades competentes en las resoluciones de autorizaciones de residencia. También se han tomado importantes medidas para la correcta identificación de los menores de edad indocumentados que acceden a territorio nacional y que pueden ser presuntas víctimas de trata. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados, aún queda mucho por hacer para proteger de manera efectiva a estos menores.

La supervisión de los centros de privación de libertad, llevada a cabo por el **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura** (MNP), también ha sido objeto de especial atención. Este año se ha culminado el diseño completo del MNP con la designación y nombramiento de los Vocales del Consejo Asesor, que ya ha celebrado dos reuniones.

En 2013 se han llevado a cabo 60 visitas de inspección a centros de privación de libertad; la Defensora del Pueblo ha acompañado a los técnicos del MNP en 15 de ellas. En cuatro de las visitas realizadas se contó con la participación de miembros del Consejo Asesor. También se ha supervisado un operativo de repatriación de extranjeros a Ecuador y Colombia por un técnico del MNP y un médico forense. De estas visitas, 20 han sido multidisciplinares, es decir, con profesionales sanitarios externos, que aportan un enfoque especialmente cualificado a la hora de valorar determinados ámbitos y protocolos del centro visitado y al efectuar las entrevistas individuales a las personas privadas de libertad. Como consecuencia de las inspecciones se han realizado un total de 21 Recomendaciones, 92 Sugerencias y 4 Recordatorios de Deberes Legales.

Los organismos internacionales OSCE, Comisión Europea, Consejo de Europa, ONU, entre otros, han visitado al Defensor del Pueblo para evaluar, fundamentalmente, el respeto a los derechos humanos en España. Se han recibido, también, las visitas de once instituciones homólogas con el fin de conocer algunas actuaciones y buenas prácticas de la Institución. Además, la Unión Europea ha seleccionado a los Defensores de España y Francia para realizar un proyecto de formación con la institución homóloga de Turquía, que comenzará en 2014.

Las relaciones con los Defensores Iberoamericanos y países del área mediterránea son muy estrechas, y son muchas las cuestiones que requieren una ac-

tuación en común. Por ejemplo, la atención a presos españoles en cárceles de otros países.

A lo largo del año 2013, además de la preceptiva comparecencia ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, y luego las debidas ante las sesiones plenarias de ambas Cámaras, se ha acudido en cuatro ocasiones más ante la Comisión, con objeto de informar sobre trabajos en curso, muy especialmente documentos e informes realizados sobre aspectos juzgados de interés, a la vista de circunstancias económicas y sociales que merecían un estudio más profundo. Es oportuno dejar constancia de gratitud a la Comisión Mixta por el interés mostrado hacia la Institución en las diferentes comparecencias, así como por las sugerencias y comentarios que ha recibido de diputados y senadores.

A handwritten signature in blue ink that reads "Soledad Becerril". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal blue line.

Soledad Becerril

DEFENSORA DEL PUEBLO

**Estadísticas
y Balance
de Gestión 2013**

Estadísticas

El Defensor del Pueblo formuló más de 700 recomendaciones y sugerencias a la Administración

El Defensor del Pueblo tramitó el año pasado 33.167 expedientes, entre quejas (22.692), actuaciones de oficio (347) y solicitudes de recurso de inconstitucionalidad (10.128). Se formularon 711 resoluciones a la Administración, frente a las 548 del año anterior: 236 recomendaciones, 302 sugerencias, 170 recordatorios de deberes legales y 3 advertencias. Es la cifra más alta de la historia de la Institución. A fecha de cierre del informe, la Administración había aceptado 197 recomendaciones y sugerencias.

El Defensor del Pueblo ha recibido este año 22.692 escritos de queja de los ciudadanos, a los que hay que añadir 10.128 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad. Parte de esos escritos va acompañado por un número significativo de firmas, de manera que la suma total de ciudadanos que han acudido por escrito a esa Institución es de 280.852. A ello hay que añadir aquellos ciudadanos que han sido atendidos personalmente por la Institución, en un total de 19.673: presencialmente 3.251; por teléfono 16.422 (de ellos, 6.614 por la línea 900).

El portal de internet de la Institución recibió 390.622 visitas y 6.842.109 páginas visitadas dentro del portal.

Además, el Defensor inició 347 actuaciones de oficio, es decir, abiertas por iniciativa de la Institución.

Un dato significativo del trabajo del Defensor del Pueblo es el resultado de sus actuaciones. De los expedientes cuya tramitación ya ha sido concluida al cerrar el presente informe,

- 1.050 expedientes se han resuelto positivamente

y se ha subsanado el problema que había alegado el ciudadano, gracias a la actuación del Defensor del Pueblo;

- 2.363 expedientes se han cerrado tras determinar que la Administración no había actuado de una forma incorrecta;
- En 228 ocasiones la Administración ha considerado que no podía modificar su actuación.

Consecuencia de estas quejas y actuaciones, el Defensor del Pueblo ha formulado ante las distintas Administraciones 236 Recomendaciones, 302 Sugerencias, 170 Recordatorios de deberes legales y 3 Advertencias. Esas resoluciones de la Institución se han concretado de la siguiente manera:

93 Recomendaciones han sido admitidas, 32 rechazadas y 111 están pendientes de respuesta por parte de la Administración.

104 Sugerencias han sido admitidas, 28 rechazadas y 170 aún están pendientes de contestación.

EXPEDIENTES DE QUEJA, DE ACTUACIÓN Y DE SOLICITUD DE RECURSO

En el año 2013 la Institución gestionó un total de 33.167 expedientes que se corresponden con los tres grandes grupos de clasificación en este informe

anual: quejas, actuaciones de oficio y solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad.

Tanto las quejas como las solicitudes de recurso ante el Tribunal Constitucional se dividen en las de tramitación individual y las de tramitación agrupada, por lo que se hablará de expedientes (quejas y solicitudes) individuales y agrupados.

CUADRO 1			
Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2013 y su comparativa con 2012			
		2013	2012
De queja	Individuales	18.422	19.143
	(*) Agrupados	4.270	14.335
	Total	22.692	33.478
De actuación de oficio	Oficio	347	371
	Total	347	371
De solicitudes de recurso	Individuales	99	158
	(*) Agrupados	10.029	(**)246.585
	Total	10.128	246.743
TOTAL		33.167	280.592

(*) Quejas y solicitudes de igual contenido o finalidad agrupadas para una tramitación conjunta.

(**) Esta elevada cantidad correspondía a las solicitudes de recurso de inconstitucionalidad relativas a la supresión de la paga extra de los funcionarios.

CUADRO 1A		
Número de ciudadanos que se han dirigido a la Institución respaldando un mismo escrito. Años 2013 y 2012		
	2013	2012
Total ciudadanos	280.852	291.341

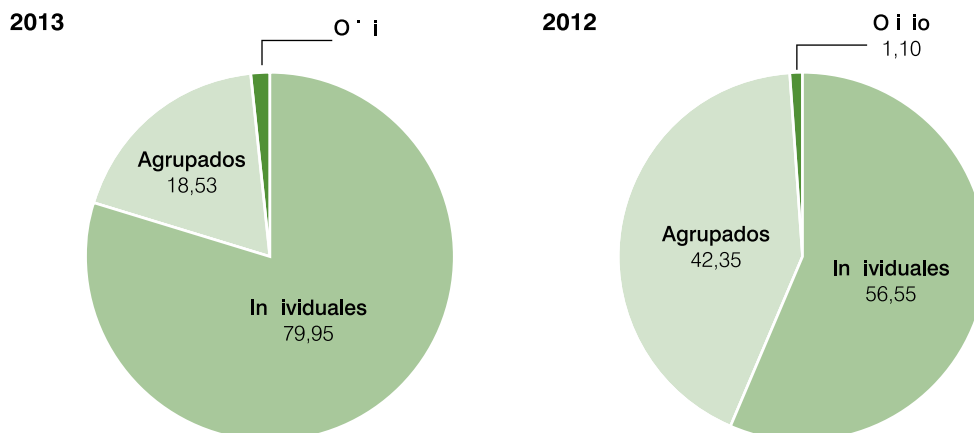
Distribución de los expedientes de queja y de las peticiones de recurso

Según su forma de recepción

Los ciudadanos dirigen sus escritos al Defensor del Pueblo haciendo uso de los distintos medios facilitados para

GRÁFICO 1

Distribución porcentual de los expedientes de queja y de actuación de oficio (sin las solicitudes de recurso) abiertos durante 2013 y su comparativa con 2012



ello. En los dos cuadros siguientes se detalla la entrada de estos escritos por los diferentes canales de recepción:

correo postal, fax, correo electrónico, la plataforma web del Defensor del Pueblo o bien de forma presencial.

CUADRO 2

Número de quejas según la forma de recepción en 2013 y su comparativa con 2012

VIA DE ENTRADA DE QUEJAS	2013		2012	
	Número	%	Número	%
Correo postal	8.380	36,93	8.006	23,91
Fax	381	1,68	554	1,65
Correo electrónico	2.943	12,97	2.817	8,41
Presencial	1.431	6,31	1.601	4,78
Formulario web	9.557	42,12	20.500	61,23
TOTAL	22.692	100,00	33.478	100,00

CUADRO 3

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2013 y su comparativa con 2012

VIA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2013		2012	
	Número	%	Número	%
Correo postal	585	5,78	654	0,27
Fax	14	0,14	57	0,02
Correo electrónico	192	1,90	1.474	0,60
Presencial	21	0,21	44	0,02
Formulario web	9.316	91,98	244.514	99,10
TOTAL	10.128	100,00	246.743	100,00

Según su vía de remisión

La inmensa mayoría de las quejas y solicitudes son presentadas por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo. Los cuadros siguientes reflejan esta circunstancia, así como el número

de expedientes que han sido remitidos a la Institución por los comisionados parlamentarios autonómicos y por otras entidades u organismos públicos.

CUADRO 4

Procedencia de las quejas según la vía de remisión en 2013

REMISIÓN DE QUEJAS	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	20.476	90,23
Por comisionados parlamentarios autonómicos	2.139	9,43
Por diversas entidades y organismos	77	0,34
TOTAL	22.692	100,00

CUADRO 5

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2013

REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	Número	%
Presentados directamente por el ciudadano	10.093	99,65
Por comisionados parlamentarios autonómicos	35	0,35
TOTAL	10.128	100,00

Los siguientes cuadros detallan el número de expedientes de queja remitidos por los defensores

autonómicos, así como por otras instituciones y entidades públicas.

CUADRO 6

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2013 y su comparativa con 2012

PROCEDENCIA	Número		%	
	2013	2012	2013	2012
Ararteko	61	89	2,85	3,52
Síndic de Greuges de Catalunya	402	426	18,79	16,87
Valedor do Pobo	48	105	2,24	4,16
Defensor del Pueblo Andaluz	387	468	18,09	18,53
Procuradora General del Principado de Asturias	18	23	0,84	0,91
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	292	241	13,65	9,54
Justicia de Aragón	271	192	12,67	7,60
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha		389		15,41
Defensora del Pueblo Riojano	23	41	1,08	1,62
Diputado del Común	224	171	10,47	6,77
Defensor del Pueblo de Navarra	81	108	3,79	4,28
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia		100		3,96
Procurador del Común de Castilla y León	332	172	15,52	6,81
TOTAL	2.139	2.525	100,00	100,00

CUADRO 7

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2013 y su comparativa con 2012

PROCEDENCIA	Número		%	
	2013	2012	2013	2012
Ararteko	1	12	2,86	2,20
Síndic de Greuges de Catalunya	15	42	42,86	7,69
Valedor do Pobo	1	5	2,86	0,92
Defensor del Pueblo Andaluz	7	62	20,00	11,36
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana		38		6,96
Justicia de Aragón	2	4	5,71	0,73
Diputado del Común	4	1	11,43	0,18
Defensor del Pueblo de Navarra	2	380	5,71	69,60
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia		2		0,37
Procurador del Común de Castilla y León	3		8,57	
TOTAL	35	546	100,00	100,00

CUADRO 8

Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos durante 2013 y su comparativa con 2012

PROCEDENCIA	Número		%	
	2013	2012	2013	2012
Cortes Generales	60	45	77,92	95,74
Poder Judicial	1		1,30	
Defensores municipales		1		2,13
Defensores extranjeros	16	1	20,78	2,13
TOTAL	77	47	100,00	100,00

Según su procedencia geográfica

Los gráficos que se muestran a continuación dan idea de la procedencia de las quejas y solicitudes de recurso presentadas al Defensor del Pueblo a lo largo del ejercicio 2013. Estos datos de procedencia indican únicamente el domicilio de remisión o de notificación que consta en los escritos de los ciudadanos, por lo que no puede establecerse un vínculo necesario entre los asuntos y

problemas planteados y los diferentes lugares y territorios.

El factor demográfico determina en gran parte los resultados numéricos en esta distribución geográfica de los expedientes, siendo las comunidades autónomas más pobladas las que más escritos han dirigido al Defensor del Pueblo.

GRÁFICO 2

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2013



GRÁFICO 3

Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2013



Clasificación de los expedientes por sectores de actividad administrativa

El siguiente cuadro muestra una clasificación temática de los expedientes iniciados en 2013. Este cuadro es orientativo, puesto que muchos expedientes pueden tener más de un tema y muchos temas pue-

den ser transversales, afectando a distintas cuestiones (por ejemplo, las quejas relativas a menores también afectan a una parte importante de las clasificadas aquí como de educación).

CUADRO 9						
Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2013						
SECTORES	De queja		De investigación de oficio	De solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados	Oficio	Individuales	Agrupados	
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA	1.434	27	36	33	674	2.204
REGISTRO CIVIL	963		3			966
CENTROS PENITENCIARIOS	495		62			557

CUADRO 9

Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2013

SECTORES	De queja		De investigación de oficio	De solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados	Oficio	Individuales	Agrupados	
CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA	783	53	57	1		894
TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL	902		1			903
DERECHO DE ASOCIACIÓN, RÉGIMEN ELECTORAL	22					22
PROTECCIÓN DE DATOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL	120					120
IGUALDAD DE TRATO	38					38
MENORES	196	70	37			303
EXTRANJERÍA E INMIGRACIÓN	806		17			823
PRESOS ESPAÑOLES EN EL EXTRANJERO	109		4			113
ASUNTOS EXTERIORES	84		1			85
SANIDAD	785	1.053	12	4		1.854
POLÍTICA SOCIAL	892	303	24			1.219
VIVIENDA	711	254	1	5	23	994
SEGURIDAD SOCIAL	1.340		1	3	41	1.385
EMPLEO	406	68	10	1		485
FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS	1.195	1.078	25	22	9.209	11.529
EDUCACIÓN	866	160	8		81	1.115
CULTURA Y DEPORTE	83					83
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	63					63
HACIENDA PÚBLICA	1.247		5	15		1.267
ACTIVIDAD ECONÓMICA	2.292	1.158	13	5		3.468
COMUNICACIONES	611		5			616
TRANSPORTES	358		4			362
MEDIO AMBIENTE	586	11	9	6		612
URBANISMO	421	35	6	3		465
ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS CORPORACIONES LOCALES	350		6	1		357
EXPROPIACIÓN FORZOSA	82					82
OTRAS MATERIAS	77					77

ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

El cuadro muestra el curso seguido por los expedientes de queja y de actuación de oficio, una vez recibidos o iniciados por la Institución, y el estado en que se encuentran a 31 de diciembre de 2013.

El porcentaje de admisión a trámite de los expedientes de queja ayuda a valorar, entre otros aspectos, el grado de conocimiento de los ciudadanos en rela-

ción con la competencias del Defensor del Pueblo y sobre su capacidad para intervenir en los problemas que los afectan.

La no admisión de una queja no supone en absoluto una menor atención a los asuntos o peticiones planteadas por los ciudadanos que las presentan. Todas las quejas son objeto de la misma dedicación y contestadas puntualmente, ofreciendo al ciudadano la respuesta más adecuada a la cuestión que le ocupa, así como orientación sobre el modo alternativo de buscar una solución a su problema.

CUADRO 10

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio en 2013, sin contabilizar las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad

SITUACIÓN	Individuales		Agrupados		Oficio		Total		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Admitidos	En trámite	4.035	21,90	1.982	46,42	254	73,20	6.271	27,22
	Concluidos	2.925	15,88	1.397	32,72	79	22,77	4.401	19,10
	En suspenso	10	0,05					10	0,04
	Total	6.970	37,84	3.379	79,13	333	95,97	10.682	46,36
No admitidos	No admitidos	9.406	51,06	891	20,87			10.297	44,69
	Total	9.406	51,06	891	20,87			10.297	44,69
"En estudio (a 31 dic.)"	Iniciados	1.318	7,15			14	4,03	1.332	5,78
	Pendiente de contestación del interesado	728	3,95					728	3,16
	Total	2.046	11,11			14	4,03	2.060	8,94
TOTAL GENERAL		18.422	100,00	4.270	100,00	347	100,00	23.039	100,00

En 2013, el Defensor del Pueblo no interpuso ningún recurso ante el Tribunal Constitucional, si bien en varios casos ha formulado recomendaciones a las administraciones afectadas.

En el cuadro siguiente se detallan las cifras de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal

Constitucional el año pasado. Cuatro solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad, presentadas en la recta final del año, han quedado pendientes de estudio, dado que no se había cumplido el plazo de tres meses previsto para este tipo de recursos ante el Tribunal Constitucional. De su resultado se dará cuenta en el próximo informe.

CUADRO 11

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional en 2013

ESTADO	Individuales		Agrupados		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No interpuestos	95	95,96	10.029	100,00	10.124	99,96
En estudio (a 31 dic.)	4	4,04			4	0,04
TOTAL	99	100,00	10.029	100,00	10.128	100,00

En el siguiente cuadro se especifican aquellas solicitudes de recurso no interpuestas pero que han sido objeto de recomendaciones. Se indica la ley o

el decreto por el que se solicitó la interposición, el número de solicitudes, el de las recomendaciones y la Administración a la que se dirigieron.

CUADRO 12

Detalle de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que han generado recomendaciones por el Defensor del Pueblo

EXPEDIENTES Normativa afectada	Número de reco mendaciones	Administración a la que se dirige
Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses (tasas judiciales)	8	Ministerio de Justicia
Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses (modificación RDL 20/2012, sobre supresión paga extraordinaria y complementos)	2	Secretaría de Estado de Administraciones Públicas
Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. Estudio sobre Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo	8	Vicepresidencia del Gobierno; Ministerio de la Presidencia y Portavoz del Gobierno; Ministerio de Economía y Competitividad, y Ministerio de Justicia
Ley 2/2013, de 29 de mayo, de Protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas	4	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas	1	Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo del Ministerio de Fomento
Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad	2	Secretaría de Estado de Administraciones Públicas
Real Decreto-ley 28/2012, de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social	1	Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Ley de la Comunidad de Madrid 5/2012, de 20 de diciembre, de Viviendas Rurales Sostenibles	8 ⁽¹⁾	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid
Decreto-ley 5/2013, de 2 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas sobre el empleo del personal funcionario interino en la Administración General de la Junta de Andalucía	2 ⁽²⁾	Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía
Ley de la Comunidad de Madrid 8/2012, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas	1	Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid

⁽¹⁾ Tres de las ocho resoluciones son Advertencias.

⁽²⁾ Una de las dos resoluciones es un Recordatorio de deberes legales.

Expedientes de queja individuales

El siguiente cuadro recoge los motivos de no admisión de las quejas, todos ellos referidos a aspectos sustantivos por los que no es posible dar curso a la pretensión de los interesados o promover una actuación ante las

administraciones públicas. La principal causa de inadmisión es la falta de indicios que revelen una actuación irregular de la Administración. Otros motivos habituales son la ausencia de actuación administrativa previa, los conflictos entre particulares o los casos en que ya ha intervenido una autoridad judicial.

CUADRO 13

Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2013

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	3.140
Falta de actuación administrativa previa	1.312
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.045
Intervención judicial	885
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	834
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	674
Conflicto particular ajeno a la Administración	314
Sentencia firme	221
Sólo se envía información	150
Resuelto sin intervención del Defensor	144
Sólo se solicita información	138
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	119
Sin actividad de los poderes públicos	80
Carencia de fundamentos	79
Disconformidad con la legislación vigente	62
Plazo superior a un año	51
Desistimiento	43
Inexistencia de pretensión	30
Inexistencia de interés legítimo	28
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	18
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	13
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros expedientes	12
Perjuicios a terceros	6
Sin contestación a defecto subsanable	6
Queja anónima	1
Imposibilidad de contactar con el interesado	1
TOTAL	9.406

Los dos siguientes cuadros reflejan la tramitación seguida por los expedientes individuales de queja que sí pudieron ser admitidos, las administraciones

involucradas en las diferentes actuaciones y los tipos de conclusión de aquellos expedientes que han podido ser concluidos en el mismo año 2013.

CUADRO 14

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2013

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.698	1.416	3	3.117
Administración autonómica	790	681	5	1.476
Administración local	576	452		1.028
Fiscal General del Estado	166	50		216
Otras entidades públicas	84	100		184
Varias administraciones	352	108	1	461
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	369	118	1	488
TOTAL	4.035	2.925	10	6.970

Expedientes de queja agrupados

En los siguientes dos cuadros se detallan las causas de no admisión de los expedientes agrupados

de queja y las administraciones afectadas por las quejas que sí fueron admitidas.

CUADRO 15

Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2013

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Varios motivos de no admisión concurrentes	561
Sin indicios de irregularidad administrativa	171
Intervención judicial	94
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	35
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	30
TOTAL	891

CUADRO 16

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2013

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	1.303	261	1.564
Administración autonómica	517	1.096	1.613
Administración local	87	1	88
Otras entidades públicas		2	2
Varias administraciones	75	37	112
TOTAL	1.982	1.397	3.379

Expedientes de actuación de oficio

La mayor parte de los expedientes de actuación de oficio iniciados a lo largo de 2013 se encontraban aún en tramitación al finalizar el ejercicio. Ha de recordarse que un número importante de estas actuaciones tiene por objeto reunir información para elaborar estudios monográficos, lo que habitualmente exige peticiones sucesivas de documenta-

ción, dando lugar en muchos casos, a la formulación de recomendaciones y sugerencias.

En otros supuestos, las actuaciones de oficio están motivadas por el conocimiento de situaciones que requieren una atención urgente y que requieren, por tanto, una respuesta igualmente rápida de la Administración concernida.

CUADRO 17

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración en 2013

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración General del Estado	105	33	138
Administración autonómica	85	27	112
Administración local	5	5	10
Otras entidades públicas	3	3	6
Varias administraciones	34	8	42
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	22	3	25
TOTAL	254	79	333

Al total de actuaciones de oficio de este CUADRO 17 hay que añadirle los 14 expedientes iniciados este año y aún en estudio.

RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

Las recomendaciones y las sugerencias constituyen una de las herramientas principales en el trabajo del Defensor del Pueblo. Con ellas culmina una parte importante tanto de la tramitación de las quejas presentadas por los ciudadanos como de las actuaciones iniciadas por la propia Institución, incluidos los estudios monográficos.

En cualquiera de esos casos, una vez diagnosticado un problema y tras recabar información de la

Administración afectada, el Defensor del Pueblo formula una recomendación o una sugerencia con el fin de promover la modificación de una determinada práctica administrativa o de una normativa. La Administración puede no aceptarla, pero la ley le obliga en cualquier caso a razonar los motivos de su decisión.

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individuales, agrupados y actuaciones de oficio, así como de las resoluciones de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y de los estudios monográficos **se formularon 711 resoluciones** (recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias) dirigidas a las distintas administraciones públicas.

CUADRO 18

Resoluciones formuladas durante 2013

RESOLUCIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	93	32	111	236
Sugerencias	104	28	170	302
Recordatorios de deberes legales				170
Advertencias				3
TOTAL	197	60	281	711

CUADRO 19

Recomendaciones por Administración de destino, a 31 de diciembre de 2013

ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	35	23	53	111
Administración autonómica	30	7	44	81
Administración local	22	1	12	35
Otras entidades públicas	6	1	2	9
TOTAL	93	32	111	236

CUADRO 20

Sugerencias por Administración de destino, a 31 de diciembre de 2013

ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	40	17	69	126
Administración autonómica	16	4	28	48
Administración local	48	7	71	126
Otras entidades públicas			2	2
TOTAL	104	28	170	302

SOLICITUDES DE RECURSO ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

La gran mayoría de las normas por las que se ha solicitado interposición de recurso de inconstitucionalidad han sido leyes emanadas de las Cortes Generales y reales decretos-ley aprobados por el Gobierno; también ha habido varias solicitudes referidas a leyes y decretos-ley de las Comunidades Autónomas.

Esta Institución tiene como criterio asentado a lo largo de los años no interponer recurso ante el Tribunal Constitucional en aquellos casos en que otra instancia legitimada haya procedido a la interposición del mismo. Este criterio ha sido seguido en varias de las decisiones adoptadas durante 2013, como se indica en la descripción de motivos.

A la hora de decidir sobre una solicitud de recurso de inconstitucionalidad, es una prioridad de esta Institución mantener, en la medida de lo posible, la posición de máxima neutralidad en lo que al debate político y legislativo se refiere. No hay duda de que la decisión sobre los aspectos de constitucionalidad de una ley implica una valoración de la norma, que se mueve delicadamente en el ámbito de las apreciaciones propias del poder legislativo y de su margen de opción dentro del marco teó-

rico, no siempre preciso, que establece el texto constitucional.

Además, entre las atribuciones del Defensor del Pueblo destaca la facultad de realizar propuestas y sugerencias de modificación normativa, incluso al Parlamento, cuando cree que es posible adaptar una ley para lograr su mejor conformidad con los principios constitucionales y, muy especialmente, con el catálogo de derechos y libertades fundamentales que estructura el sistema democrático.

ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS O ENTORPECEDORAS

El artículo 19 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, **obliga a que las administraciones contesten al Defensor del Pueblo** sobre la información que precisa para sus actuaciones. Pero **la contestación ofrecida no es siempre inmediata y en algunos casos**, aunque no sea lo más frecuente, **no llega a producirse** pese a ser reclamada en varias ocasiones.

En estos supuestos, el artículo 18.2 de la Ley Orgánica 3/1982, de 6 de abril, faculta al Defensor del Pueblo

para declarar al órgano o unidad administrativa concernida de “**hostil o entorpecedora de sus funciones**” y además ponerlo en conocimiento de las Cortes Generales, por medio de su inclusión en el presente informe anual o, en su caso, en un informe especial.

Estas administraciones se han clasificado en tres apartados:

- Administraciones consideradas **entorpecedoras**, por haber dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo sistemáticamente o de forma destacada en una investigación.
- Administraciones que en uno o varios expedientes **no han contestado** a una solicitud de información pese a haberseles requerido hasta en tres ocasiones.
- Administraciones que sólo contestan al Defensor del Pueblo después de **serles requerida en tres ocasiones su colaboración**.

Las características de cada uno de esos casos son distintas, tanto por la repercusión del incumplimiento, como por la insistencia en el mismo, o por los recursos disponibles por parte de las propias administraciones.

Con el fin de que las administraciones contesten a los requerimientos de esta institución, **se han llevado a cabo varias gestiones para que las peticiones de información pendientes que estaban más atrasadas fueran contestadas**.

Tal y como anunció la Defensora en la comparecencia ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, en noviembre de 2012, **se ha dado cuenta al Ministerio Fiscal de las administraciones que no han contestado a pesar de las gestiones realizadas**, para que éste constate si esa actitud se encuadra en el supuesto de hecho del artículo 502.2 del Código Penal.

Se trata de las siguientes administraciones:

- Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ayuntamiento de Coslada (Madrid)
- Ayuntamiento de Teguiise (Las Palmas)

De estas listas de administraciones renuentes a contestar al Defensor del Pueblo que se han presentado

a la opinión pública, se han excluido como criterio general los ayuntamientos de menor población, conocedora esta Institución de las dificultades en que se encuentran algunas corporaciones locales para la gestión de sus propios asuntos, especialmente en la situación de crisis actual. Sin embargo, no quiere esto decir que las entidades locales estén eximidas del deber de prestar auxilio al Defensor del Pueblo en el curso de sus investigaciones.

Las siguientes administraciones han incumplido su deber de colaboración con la Institución por su falta de respuesta en uno o varios expedientes:

- Ayuntamiento de Alcalá de Xivert (Castelló/Castellón).
- Ayuntamiento de Alfaro (La Rioja).
- Ayuntamiento de Espejo (Córdoba).
- Ayuntamiento de Lalín (Pontevedra).
- Ayuntamiento de Quintanilla del Coco (Burgos).
- Ayuntamiento de Tartanedo (Guadalajara).
- Entidad Local Menor de Áyega. Valle de Mena (Burgos).

Hay **otras administraciones** cuya actuación merece un comentario en este apartado del Informe anual 2013, además de aparecer incluidas en las relaciones que figuran en el mencionado anexo de este informe:

- **La Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transportes y Vivienda del Ministerio de Fomento**, y varios órganos dependientes de la misma, contestan usualmente con retraso, tras varios requerimientos, si bien es cierto que **es muy alto el volumen de investigaciones**, y por consiguiente de peticiones de información, con esa administración.
- **La Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias**. Con esta Consejería se tramitan un importante número de actuaciones, fundamentalmente relacionadas con el reconocimiento de la situación de dependencia. De forma sistemática han de emitirse sucesivos requerimientos ante la falta de respuesta en los plazos previstos. Las gestiones telefónicas desplegadas como complemento de los requerimientos escritos han logrado algunos resultados, pero no se han obtenido respuestas en dos expedientes tras un tercer requerimiento, a pesar de que en alguno de ellos se han efectuado hasta 6 gestiones por diversos canales.

Balance de Gestión

El Defensor del Pueblo redujo su presupuesto un 3,2% en 2013

Con esta bajada, la reducción acumulada en el periodo 2009-2013 es del 12,19%, lo que sitúa al presupuesto de la Institución como uno de los más bajos dentro de las entidades estatales.

PRESUPUESTO 2013

Presupuesto del Defensor del Pueblo para el año 2013

El *Boletín Oficial del Estado* número 312, de 28 de diciembre de 2012, publicó la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, que establece la dotación presupuestaria del Defensor del Pueblo para ese ejercicio en 14.021.300,00 €.

CUADRO I	
Desglose presupuestario por capítulos del Defensor del Pueblo. Año 2013	
PRESUPUESTO DE GASTOS 2013	CANTIDAD
Capítulo I: Gastos de personal	11.593.400,00€
Capítulo II: Gastos corrientes en bienes y servicios	2.427.900,00€
TOTAL CAPÍTULOS I + II	14.021.300,00€

El siguiente cuadro muestra el desglose presupuestario por artículos.

CUADRO II		
Desglose presupuestario por artículos del Defensor del Pueblo. Año 2013		
CAPÍTULO I. GASTOS DE PERSONAL		
ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
10	ALTOS CARGOS	449.000,00
12	FUNCIONARIOS	8.479.300,00
13	LABORALES	7.300,00
14	OTRO PERSONAL	370.000,00
15	INCENTIVOS AL RENDIMIENTO	5.000,00
16	CUOTAS, PRESTACIONES Y GASTOS SOCIALES A CARGO DEL EMPLEADOR	2.282.800,00
TOTAL CAPÍTULO I		11.593.400,00
CAPÍTULO II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		
20	ARRENDAMIENTOS Y CÁNONES	36.200,00
21	REPARACIONES, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	405.500,00
22	MATERIAL, SUMINISTROS Y OTROS	1.665.200,00
23	INDEMNIZACIONES POR RAZÓN DEL SERVICIO	207.000,00
24	GASTOS DE PUBLICACIONES	65.000,00
27	COMPRAS, SUMINISTROS Y OTROS GASTOS	49.000,00
TOTAL CAPÍTULO II		2.427.900,00
TOTAL CAPÍTULOS I + II		14.021.300,00

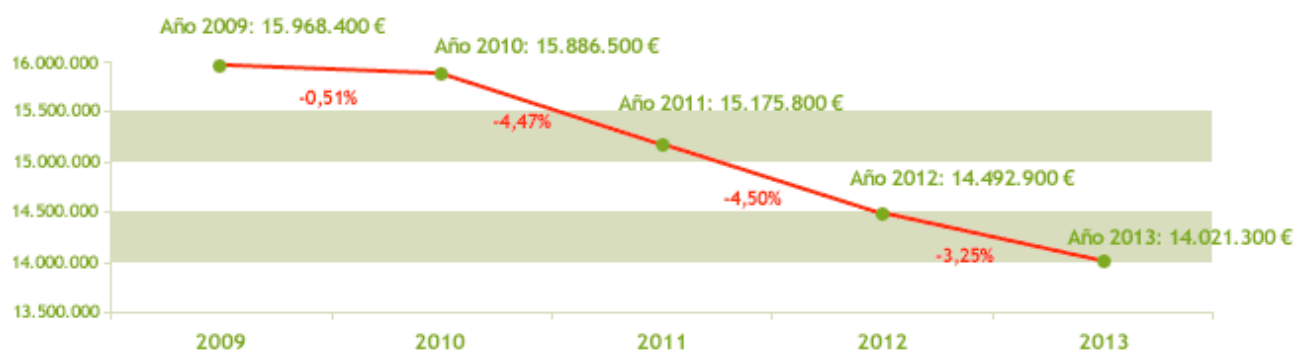
Evolución interanual 2009-2013

Durante los últimos años, de 2009 a 2013, la evolución presupuestaria interanual ha sido la que se refleja a continuación.

CUADRO III									
Evolución presupuestaria interanual. Período 2009-2013									
2009	%	2010	%	2011	%	2012	%	2013	
15.968.400	-0,51	15.886.500	-4,47	15.175.800	-4,5	14.492.900	-3,25	14.021.300	

GRÁFICO I

Evolución presupuestaria interanual.
Período 2009-2013



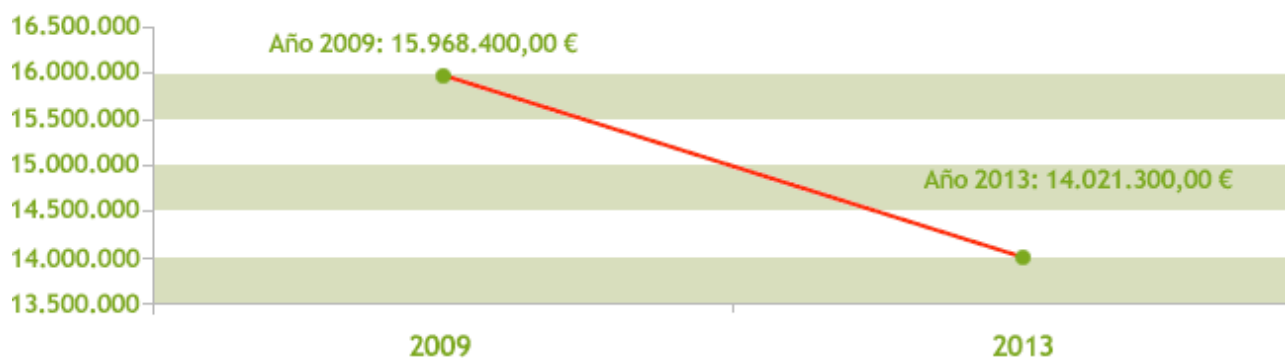
CUADRO IV

Evolución presupuestaria global. Período 2009-2013

2009	2013	% decremento
15.968.400 €	14.021.300 €	-12,19

GRÁFICO II

Evolución presupuestaria global. Período 2009-2013



INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Se ofrecen a continuación una serie de datos sobre la atención prestada al ciudadano a lo largo de 2013,

bien de carácter presencial o bien por medio de soportes telemáticos.

CUADRO V

Número de llamadas y visitas de ciudadanos recibidas durante 2013 en comparación con 2012

INFORMACIÓN AL CIUDADANO	2013	2012
Atención presencial	3.251	3.375
Teléfono	9.808	9.161
Línea 900	6.614	5.435
TOTAL	19.673	17.971

CUADRO VI

Visitas al portal del Defensor del Pueblo
(www.defensordelpueblo.es)

	2013	2012
Visitas	390.622	531.406
Páginas visitadas	6.842.109	8.758.409

En el CUADRO VI se distinguen las entradas realizadas al portal (visitas) de las visitas a los distintos apartados (páginas visitadas dentro del portal).

CUADRO VII

Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo.
Año 2013

DIRECCIONES WEB	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	313.418	6.087.819
enclase.defensordelpueblo.es	30.451	50.123
concursodibujos.defensordelpueblo.es	25.463	40.006
Mnp	14.666	633.252
premioddhh.defensordelpueblo.es	2.286	9.284
biblioteca.defensordelpueblo.es	1.942	15.126
estadisticas.defensordelpueblo.es	1.626	4.227
newsletter.defensordelpueblo.es	770	2.272
TOTAL	390.622	6.842.109

COMUNICACIÓN

El Gabinete de Comunicación del Defensor del Pueblo tiene como objetivo principal acercar la figura y la labor del Defensor del Pueblo a los ciudadanos. Su trabajo es mostrar con ejemplos prácticos la utilidad de esta Institución. Para lograrlo, es fundamental mantener una relación fluida y constante con los medios de comunicación.

La revista "El Defensor al Día", que elabora el Gabinete de Comunicación, recoge las principales investigaciones y actuaciones de la Institución. En la actualidad, más de 3.000 personas y colectivos reciben esta *newsletter* (Comisionados Autonómicos, Gobierno y Administración Central, instituciones del Estado, Parlamentos Autonómicos, delegados

y subdelegados del Gobierno, Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, Federación Iberoamericana del Ombudsman, asociaciones y organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación y particulares interesados en recibir la publicación).

El departamento de Comunicación se encarga también de gestionar la web, www.defensordelpueblo.es, que ofrece una visión del trabajo institucional y sirve de vehículo para que los ciudadanos presenten sus escritos a la Institución.

Las redes sociales continuaron presentes en 2013 en la estrategia de comunicación de la Institución. El perfil oficial en Twitter cerró el año con más de 7.500 seguidores. A través de esta vía, el ciudadano tiene a su disposición un nuevo canal de comunicación para conocer las actividades de la oficina del Defensor del Pueblo. Las quejas no pueden presentarse por este canal ya que la brevedad que exige Twitter en sus mensajes hace imposible la utilización de este medio para presentar la información adicional que, en muchos casos, necesitan adjuntar los ciudadanos a sus escritos.

Impactos mediáticos

A través de las notas de prensa, convocatorias y ruedas de prensa, el Gabinete de Comunicación del Defensor del Pueblo continuó con su trabajo de difusión de la labor que realiza la Institución. Las relaciones con los medios son parte destacada del quehacer diario de esta área del Defensor del Pueblo, y fruto de estas relaciones la Institución ha conseguido una fuerte y habitual presencia en periódicos, radios, televisiones y medios digitales.

En 2013 se han contabilizado más de 12.000 impactos en internet, prensa escrita, radio y televisión. La Institución fue noticia por la publicación de su informe anual y por la presentación de los estudios monográficos "Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas"; "Gratuidad de los libros de texto: programas, ayudas, préstamos y reutilización"; "Viviendas protegidas vacías"; y "Participaciones preferentes". El Gabinete de Comunicación contribuyó también a difundir las actualizaciones de los informes "La Trata de seres humanos en España" y "Crisis económica y deudores hipotecarios".

Supervisión
de las Administraciones
Públicas

Seguridad y Justicia

La mediación de la Institución supuso una reducción de las tasas judiciales para los ciudadanos

Tras la mediación de la Defensora, el Ministerio de Justicia modificó la Ley de Tasas Judiciales. Se redujeron en un 80% las tasas variables, se incrementó el número de beneficiarios de justicia gratuita y se eliminaron las tasas para algunos colectivos. Por otra parte, se conoció la sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos sobre la “doctrina Parot” que supuso un duro golpe para las víctimas del terrorismo. La Defensora del Pueblo mostró su solidaridad y apoyo a las víctimas.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Dilaciones indebidas

Las dilaciones persisten en la Administración de Justicia, aunque las quejas al Defensor del Pueblo sobre esta materia se han reducido. Para resolver estas quejas se mantiene la coordinación con la Fiscalía General del Estado (en los procesos en que la Fiscalía esté personada) y el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Así, se enviaron a la Fiscalía las peticiones de información sobre procedimientos judiciales en los que estaba personado el fiscal y el resto de casos al CGPJ. Con este nuevo criterio se ha conseguido una significativa agilización en la tramitación de los expedientes.

En 2013 se recibieron 71 quejas sobre demoras judiciales en la jurisdicción civil (34 menos que el año anterior), 47 en la penal (13 menos que el año anterior), 18 en la contencioso-administrativa (las mismas que el año anterior), 23 en la social (10 más que el año anterior) y 7 en la mercantil (una más que el año anterior).

En el ámbito de la jurisdicción civil, la mayor parte de las quejas recibidas se refieren a procedimientos en materia de familia. Los procesos matrimoniales contenciosos, a diferencia de los de mutuo acuerdo, suelen tener una dilatada tramitación. Las cuestiones relativas a la custodia de los hijos, el régimen de visitas del progenitor no custodio y la cuantía de la pensión de alimentos suelen ser los puntos de conflicto más habituales.

Un año más, el Defensor del Pueblo cree conveniente recordar la importancia de la figura de la mediación familiar como la vía extrajudicial más adecuada para solucionar los conflictos familiares.

En la jurisdicción social, las estadísticas de 2013, publicadas trimestralmente por el CGPJ, evidencian el incremento de la tasa de litigiosidad de los juzgados y tribunales de lo social en relación a los mismos períodos del año anterior. Las consecuencias de la crisis económica tienen una incidencia directa en los altos índices de pendencia de los juzgados y tribunales de lo social.

Según las estadísticas del CGPJ de 2013, la tasa de litigiosidad en la jurisdicción penal no presenta

oscilaciones especialmente relevantes, incluso ha descendido levemente en algún trimestre respecto al año anterior. Sin embargo, este dato podría resultar engañoso si a la hora de valorar la situación no se tiene en cuenta la incidencia de la complejidad de las causas de corrupción política y económica. El Defensor del Pueblo ha recibido numerosas quejas referidas al malestar ciudadano por la proliferación de los casos de corrupción política y económica.

Por otro lado, las estadísticas del CGPJ referidas a la jurisdicción contencioso-administrativa ponen de manifiesto el significativo descenso de la tasa de litigiosidad. A pesar de esos datos, la pendencia acumulada de años anteriores es tan elevada que la situación de los juzgados y tribunales de lo contencioso-administrativo continúa siendo preocupante. La demora en los señalamientos de las vistas sigue causando evidente malestar ciudadano.

Tasas judiciales

Tras la publicación de la Ley 10/2012, de 20 de noviembre, conocida como Ley de Tasas Judiciales, la Defensora del Pueblo formuló al Ministerio de Justicia recomendaciones para modificar aspectos sustanciales de esta norma. En tan solo doce días desde la presentación de las recomendaciones, la mayoría fueron aceptadas y se produjo el cambio legislativo. Así se redujeron en un 80% las tasas variables, se incrementó el número de personas beneficiarias de justicia gratuita y, por tanto, exentas de tasas judiciales, y se eliminaron las tasas, tanto fijas como variables, para algunos colectivos.

Violencia de género

La lucha contra la violencia de género exige mantener e incrementar los esfuerzos que se vienen realizando en los últimos años. Por ello, se han iniciado actuaciones sobre la situación actual en este campo, se ha formulado un recordatorio del deber legal sobre el correcto funcionamiento del Servicio Telefónico de Atención y Protección para Víctimas de Violencia de Género, se ha trasladado la preocupación por los menores víctimas de violencia -bien familiar, bien de género- y se han iniciado actuaciones en supuestos en que el sistema de protección no ha funcionado, con resultado de fallecimiento.

Con el fin de mantener actualizada la información de que dispone esta Institución en la lucha contra

la violencia de género y promover las sugerencias o recomendaciones que pudieran resultar oportunas, se han incoado actuaciones paralelas con diversos organismos implicados en la materia. Al fiscal general del Estado se le solicitó información global de la situación en el territorio español que incluyera una comparativa entre las órdenes de protección pedidas por las víctimas y las finalmente concedidas por los juzgados, y con el número de muertes o agresiones que hubieran requerido atención hospitalaria.

En términos similares, se han iniciado actuaciones con el Observatorio de la Violencia de Género del Consejo General del Poder Judicial, la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y la Dirección General de la Policía, a los que además se ha solicitado información sobre protocolos y medidas que tengan previsto activar en el año 2014.

A la Comisión de Violencia de Género Interterritorial de Salud se le solicitó información sobre las medidas que tiene vigentes para orientar la actuación de los médicos y enfermeras, así como los protocolos que tiene previsto activar en 2014.

La última Administración consultada ha sido el Ministerio de Justicia, de quien se solicitó información sobre el estado de tramitación del Estatuto de la Víctima, así como de cualquier otra iniciativa legislativa en materia de violencia de género.

Los últimos actos de violencia familiar y de género han puesto de relieve una situación que hasta ahora no había sido abordada en su justa medida. Son los daños colaterales que sufren los menores cuando el progenitor ejerce violencia de género sobre la madre, así como el uso que de los hijos se hace por parte de los progenitores inmersos en un proceso de separación o de divorcio.

Vista la magnitud del problema que empieza a aflorar, se han iniciado actuaciones de oficio con el Secretario de Estado de Justicia, a quien se han planteado cuestiones como la necesidad de que todos los partidos judiciales dispongan de Juzgados de Violencia sobre la Mujer y la imprescindible implantación de unidades de valoración integral de violencia de género en los juzgados.

En respuesta a la petición de información, el Ministerio comunicó que, por acuerdo del pleno del Consejo General del Poder Judicial, se estableció que en aquellos partidos en los que no se creasen juzgados

de violencia sobre la mujer exclusivos, el conocimiento de dichos asuntos correspondería a uno de los juzgados de instrucción o de primera instancia e instrucción, compatibilizando estas funciones con las del resto del orden jurisdiccional de su partido judicial.

En todas las comunidades autónomas que no tienen transferida la competencia (Castilla y León, Castilla-La Mancha, Murcia, Illes Balears y Extremadura) se han implantado unidades de valoración integral de violencia de género en todos los institutos de medicina legal. Está pendiente la implantación de los institutos en Ceuta y Melilla, donde hasta la fecha dicha función la realizan los equipos psicosociales de los juzgados.

Menores infractores

En septiembre de 2013, falleció un menor de 15 años de edad en su habitación del Centro de Menores Infractores Albaidel (Albacete). Dos técnicos del Defensor del Pueblo se desplazaron hasta el centro con el fin de entrevistarse con el personal y los menores internos, y revisar el expediente del menor. Tras detectar varios problemas, se ha solicitado, por medio de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, que se expliquen las razones por las que no se activó el protocolo para la prevención de suicidio y, en su caso, las razones por las que se consideró oportuna su desactivación.

El Defensor también ha instado al centro a que sustituya a la mayor brevedad posible todas las barras metálicas de las habitaciones de los menores por repisas de obra, que seguían instaladas dos meses después del hecho, a pesar de haber sido un elemento fundamental para el fatal desenlace.

Se ha solicitado la revisión del protocolo interno de funcionamiento del centro, proponiendo el incremento de la plantilla con el fin de que cada profesional, tanto de vigilancia como técnicos de atención al menor, puedan dar efectivo cumplimiento a las tareas encomendadas. Además, el Defensor ha pedido ser informado de las medidas que piensan adoptarse, tanto de personal como de medios materiales, para evitar que se repitan hechos como el sucedido.

Registro Civil

Persiste el colapso que padece un buen número de registros civiles y que afecta, sobre todo, a los

expedientes matrimoniales y de nacionalidad. El Ministerio ha aceptado varias sugerencias y recomendaciones para incrementar la dotación humana y material de varios registros.

En la Comunidad de Madrid y en la Comunitat Valenciana se han reforzado determinados registros, con más plantilla o con personal temporal, sin que se haya logrado normalizar el servicio. La Comunidad Autónoma de Cataluña, pese a reconocer las carencias y tener uno de los registros con mayores demoras, ha rechazado las recomendaciones formuladas alegando que el refuerzo de personal para asuntos de nacionalidad afectaría a inscripciones de nacimiento, defunción, matrimonio u otros.

También han aumentado las quejas sobre registros civiles en Andalucía, en los que se ha comprobado una restricción de las dotaciones materiales y personal, así como, en algunos casos, la supresión del horario vespertino de atención al público. De la Comunidad Autónoma de Aragón sólo se han recibido quejas por el funcionamiento del registro civil de Zaragoza. La aceptación de la recomendación formulada ha permitido duplicar el número de ciudadanos que son atendidos, pero sin que se hayan subsanado plenamente las deficiencias y carencias detectadas.

Registro Civil Central

Se ha apreciado durante 2013 una sustancial reducción de las quejas recibidas sobre el registro civil central gracias a los cambios introducidos en la organización y a la implantación del sistema de cita previa telemática, de lo que se dio cuenta en informes anteriores. Persisten, aunque en menor número que otros años, las quejas que tienen por objeto la demora en la inscripción de matrimonios y en la tramitación de los expedientes de nacionalidad. En diciembre de 2013, el registro estaba tramitando los expedientes matrimoniales que habían tenido entrada en marzo de 2012, lo que supone haber reducido la demora media de más de dos años a quince meses. El registro ha informado de que, en breve, adoptará nuevas medidas para que, durante el verano de 2014, la dilación se haya reducido a un mes.

Para agilizar la resolución de más de 400.000 expedientes de nacionalidad correspondientes a los años 2010, 2011 y 2012, y pendientes de tramitación, la Secretaría de Estado de Justicia firmó un convenio el 25 de junio de 2012 por el que se concertaba una

encomienda de gestión con el Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Inmuebles, en la que han participado más de mil registradores. Tal encomienda no comprendía a los expedientes que ya se hallaban en trámite, correspondientes a los años 2007, 2008 y 2009, lo que ha provocado las quejas de estos solicitantes.

En un primer momento, se digitalizaron todos los expedientes de nacionalidad, comprendidos en el ámbito de la encomienda de gestión, para evitar el trasiego en soporte papel entre los diferentes registros, el Colegio de Registradores, los Consulados y el Ministerio de Justicia. Además, se procedió a la notificación también digital de la resolución que concede la nacionalidad al Registro Civil concernido, que habría de tomar juramento en el plazo de 180 días, plazo que incumplían buena parte de los registros mencionados por las mismas razones ya expuestas, alcanzando demoras superiores al año.

Con posterioridad, el registro ha procedido a digitalizar el resto de los expedientes que no habían quedado comprendidos dentro de la encomienda.

A 31 de diciembre de 2013, se habían digitalizado 601.412 expedientes desde el inicio del Plan Intensivo de Nacionalidad. 448.557 expedientes habían sido tramitados por los Registros. En 57.759 expedientes se solicitó documentación adicional; 419.834 habían sido ya informados, y 395.880 de estos habían sido ya resueltos por el Ministerio de Justicia. El total de páginas digitalizadas ascendía a 36.800.803.

Para agilizar aún más la tramitación, se procedió a otra encomienda de gestión, en abril de 2013, en este caso a los notarios, para que se realizase ante ellos la jura o promesa de fidelidad al Rey, a la Constitución y a las leyes, evitando así las demoras, en muchos casos superiores al año, que en los trámites de notificación de la resolución que concede la nacionalidad y en la concertación de la cita para proceder a la jura, incurrieran los registros.

Todas estas medidas han tenido una eficacia desigual según el registro competente para proceder a la inscripción de nacimiento y a la expedición del certificado que permite obtener el DNI a las personas a las que se les ha concedido o reconocido la nacionalidad. Donde el Registro no se hallaba colapsado, se ha dado el caso de obtener el DNI a los 20 meses de haber solicitado la nacionalidad, dentro del mes siguiente a la resolución que la con-

cedía. En otros casos, ese plazo puede superar los 7 años desde que se presenta la solicitud, y año y medio desde que se dicta la resolución. En un primer momento, muchos registros se resistieron a culminar las inscripciones de los nacimientos de quienes habían jurado ante notario, alegando falta de competencia y poniendo en cuestión la instrucción de 5 de julio de 2013, sobre el procedimiento a seguir para jurar ante notario. Entre los registros que se resistieron destacan los de Barcelona, Getxo (Bizkaia), Palma de Mallorca y Puerto del Rosario (Las Palmas), lo que provocó un gran número de quejas de los ciudadanos afectados por el desigual criterio de aplicación de la instrucción entre unos y otros registros.

Cabe destacar el trabajo realizado por el Ministerio de Justicia para hacer frente, por medio de estas encomiendas, al ingente volumen de solicitudes de nacionalidad presentadas durante el período 2010-2013, durante el que ingresaron 600.732 expedientes de nacionalidad por residencia. De los expedientes resueltos durante los años 2010, 2011 y 2012 se han concedido el 85% y denegado el 15%. De los más de 460.000 expedientes iniciados esos años están aún pendientes de resolución unos 77.000.

Esta celeridad contrasta con las demoras que afectan a varios miles de expedientes aún sin resolver de los años 2007, 2008 y 2009.

Registros civiles concretos

Persisten las quejas motivadas por la ausencia de un sistema de cita previa, o el mal funcionamiento del mismo cuando existe, o una demora excesiva en la concertación de la misma en registros civiles concretos. El Defensor ha recomendado la implantación de un sistema de cita previa telemática, análogo al que ya funciona en el Registro Civil Central y otros del ámbito territorial de competencia ministerial, para evitar la formación de largas colas, incluso de madrugada y sin garantía de ser atendidos, en los registros que más lo necesiten, como en la Comunidad de Madrid, Comunitat Valenciana y en las comunidades autónomas de Cataluña y Canarias.

Registros consulares

Durante 2013, el mayor número de quejas relativas a los registros civiles consulares se refieren al funcionamiento del Consulado General de España en

La Habana (Cuba), por la demora en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad en aplicación de la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre. Se recomendó que se valorase la oportunidad de dotar, al menos temporalmente, a dicha oficina de personal de refuerzo, para garantizar la efectiva documentación de la población española inscrita y agilizar la tramitación de los expedientes de nacionalidad aún pendientes que, en diciembre de 2013, eran 25.000. En esa fecha se estaban analizando y calificando las documentaciones presentadas en noviembre de 2011. En el momento de elaboración de este informe se ha recibido respuesta que está pendiente de valoración, por lo que se dará cuenta del resultado de la actuación en el próximo informe anual.

En febrero de 2013, la Secretaría de Estado de Justicia aceptó la recomendación de que, en las resoluciones denegatorias de la inscripción de matrimonios entre españoles y nacionales del país donde se ubica el Consulado, se individualicen y motiven suficientemente las respuestas.

Abogados y Procuradores

Durante 2013, el Defensor del Pueblo ha continuado supervisando la actuación de los colegios profesionales y sus relaciones con los colegiados. Asimismo, ha velado por el respeto del derecho de defensa, iniciando cuantas actuaciones ha estimado oportunas con el fin de garantizar el efectivo ejercicio del mismo.

La Decana del Colegio de Abogados de Madrid interpuso una queja por las actuaciones del instructor y secretario de un atestado de la Brigada Provincial de Información de Madrid, al incorporar a la diligencia manifestaciones que vulneraban el derecho de defensa y atentaban al debido respeto a la profesión de un abogado, a su libertad e independencia, dado que se identificaba y calificaba ideológicamente a ese profesional en relación con las causas defendidas y con acciones de sus clientes.

La práctica policial en este caso vulneraba la presunción de inocencia del detenido por el solo hecho de haber designado un abogado particular concreto para su defensa, cercenando el ejercicio efectivo del derecho a la asistencia letrada de los detenidos por abogados de su libre elección, quienes además deben actuar con la necesaria libertad e independencia garantizadas en la normativa vigente.

El Defensor formuló una recomendación a la Dirección General de la Policía para que se dictasen las instrucciones oportunas para evitar que se hiciese mención en los atestados policiales a toda referencia o calificación de los abogados, en razón de sus clientes, de su ideología o intervención en determinadas causas a lo largo de su trayectoria profesional. Se está a la espera de recibir contestación a esa recomendación.

La Defensora del Pueblo formuló una recomendación al Ministerio de Economía y Competitividad para que en la nueva Ley de Servicios y Colegios Profesionales se mantenga el modelo español de procurador de los tribunales evitando así un incremento de costes para los ciudadanos. La Institución considera que la nueva norma podría tener efectos sobre el funcionamiento cotidiano de la Administración de Justicia con respecto a la eficiencia y los costes para el ciudadano.

Niños robados

Tras la publicación el 26 de diciembre de 2012 de la Circular 2/2012 de la Fiscalía General del Estado sobre unificación de criterios en los procedimientos por sustracción de menores recién nacidos, pocas novedades pueden destacarse. La recepción de quejas durante el año 2013 ha ido en claro descenso, debido a que la mayor parte de los ciudadanos afectados están en la actualidad debidamente informados de los pasos a seguir y de los organismos ante los cuales pueden acudir en solicitud de información y de búsqueda de datos.

Así, el Ministerio de Justicia en coordinación con otros organismos administrativos ha creado el "Servicio de Información a afectados por la posible sustracción de recién nacidos" que facilita los datos y la información administrativa disponible sobre la filiación natural.

Muchos casos que han sido denunciados ante la Fiscalía General del Estado o los juzgados, o bien están siendo tramitados, o bien las diligencias de investigación abiertas por la Fiscalía han sido archivadas o el juzgado ha dictado auto de sobreseimiento de las diligencias judiciales, por no resultar acreditada la comisión del delito.

Ante dicha situación, el Defensor del Pueblo informa a los interesados de la imposibilidad de intervenir en causas judicializadas o que hayan sido sobreseídas

o archivadas. Les informa además, del contenido de la Circular de la Fiscalía antes aludida, en la que se contemplan otras actuaciones de índole procesal y civil que están a disposición de los afectados por la sustracción de menores recién nacidos.

Entre las posibles actuaciones cabe mencionar la posibilidad de recurrir en casación los autos de archivo, cuando ninguna persona estuviera imputada o procesada, el ejercicio de las acciones civiles de reclamación de la filiación verdadera (artículos 131 y ss. del Código Civil), la impugnación de la ficticia (artículos 136 y ss.) y la compensación económica por los perjuicios morales causados en concepto de responsabilidad civil extracontractual (artículo 1902 del Código Civil).

CENTROS PENITENCIARIOS

Al finalizar 2013, 66.995 personas estaban privadas de libertad en España en 97 centros penitenciarios. La población reclusa presentó 541 quejas. Las actuaciones de oficio en esta materia han sido 49.

Fallecimientos

Según los últimos datos oficiales publicados, en 2012 fallecieron 166 internos. La edad media de los fallecidos se situó en 46,5 años.

En los centros penitenciarios gestionados por la Generalitat de Cataluña hasta septiembre de 2013 se habían producido 43 fallecimientos.

Malos tratos

Las quejas recibidas sobre malos tratos presentan una doble tipología. Por una parte, están aquellas de carácter individual que presenta una persona privada de libertad, que refiere un episodio concreto en el que manifiesta haber sido objeto de trato incorrecto. Por otra parte, se reciben quejas normalmente con un texto que ha circulado entre diversos recintos penitenciarios que -bien a título individual o remitidas por grupos de internos- hacen referencia de forma genérica a haber sido objeto de malos tratos, palizas, humillaciones, vejaciones o torturas. Dentro de este grupo se encuentran aquellas que son tramitadas a través de la Comisión de Peticiones del Congreso de los Diputados, y en las que la falta

de un relato concreto impide el inicio de actuaciones ante la Administración penitenciaria. Los restantes casos son aquellas quejas en las que el nivel de detalle del relato recibido permite el inicio de actuaciones y la petición de información a la Administración.

Esta Institución ha insistido en la necesidad de que las quejas por malos tratos, con independencia del juicio de verosimilitud que pueden suscitar a la Administración en un primer análisis, deben ser corroboradas mediante la toma de contacto con la versión del propio interno, así como darle la posibilidad de que presente o solicite la práctica de pruebas. Es criterio de esta Institución que las actuaciones de este tipo deben ser realizadas por personal especializado no perteneciente a la plantilla del establecimiento donde se han producido los hechos objeto de queja y en un ambiente que genere confianza en la persona que expone su problema.

El correcto análisis de las quejas por posible actuación irregular de la Administración penitenciaria exige disponer de elementos complementarios de valoración, más allá de las declaraciones normalmente divergentes del interno y el funcionario al que se atribuye la conducta. En este sentido, la disponibilidad de un sistema de videovigilancia y de las grabaciones realizadas, complementa las investigaciones internas que en la actualidad se realizan sobre esta materia.

También se reciben quejas relativas a que durante las inmovilizaciones mecánicas en algún caso se produce un empleo excesivo de la fuerza física por parte de los funcionarios. Los centros penitenciarios dependientes de la Generalitat de Cataluña disponen de grabaciones de todas las actuaciones de esta naturaleza que se efectúan en el centro penitenciario, lo que permite una inmediata verificación de las condiciones en las que se ha producido la aplicación de tal medio coercitivo. El Defensor ha pedido a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que también realicen esta práctica en sus centros.

Sanidad

La Institución recomendó a la Administración penitenciaria que pusiera en funcionamiento un programa de prevención de sobredosis de sustancias tóxicas, tomando como ejemplo el programa de prevención de suicidios. La recomendación ha sido aceptada por la Administración penitenciaria, que va a proceder a elaborar un programa de actuación en

materia de sobredosis de sustancias tóxicas, con un enfoque multidisciplinar, que abarcará intervenciones preventivas y terapéuticas, y estará dirigido a varios colectivos.

Derechos de los internos

Las cartas que reciben los reclusos de los centros penitenciarios son objeto de registro una vez que se reciben en el centro. Sin embargo, no se registra la efectiva entrega al destinatario.

Con la finalidad de alcanzar una mejor protección de los derechos fundamentales del privado de libertad, se ha formulado una recomendación para que se registre la efectiva entrega a los reclusos destinatarios de todas las cartas y envíos cuya recepción en el establecimiento ha sido registrada.

En el curso del presente año, se produjo un accidente, en el que se vio involucrado un vehículo de traslado de presos de la Guardia Civil, resultando heridos diez presos y tres agentes.

Este hecho pone de manifiesto la necesidad de que la Administración agilice las gestiones en curso para dotar de mecanismos de seguridad adecuados a los vehículos destinados al traslado de personas privadas de libertad. También se ha de recordar la necesidad de que los grilletes sean fijados en las muñecas con las manos a la espalda solo en aquellos casos en los que concurren causas muy cualificadas que lo justifiquen, ya que, en caso de accidente o maniobras bruscas durante la conducción, la persona privada de libertad no puede de ninguna manera protegerse de los posibles golpes o impactos.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

Víctimas del terrorismo

El Tribunal Europeo de Derechos Humanos dictó sentencia en octubre de 2013 sobre la denominada “doctrina Parot”. Tal y como ha manifestado en reiteradas ocasiones, la Defensora del Pueblo comparte el dolor y la desolación que la misma ha causado a las víctimas del terrorismo. Por ello, admitió a trámite una queja de una asociación de víctimas y recabó información sobre la ejecución de la sentencia y las

medidas tomadas tras las excarcelaciones, para proteger a las víctimas.

En octubre de 2012, se formularon varias recomendaciones al Ministerio de Justicia para que se incluyeran en el “Estatuto de la Víctima”. En la actualidad el Ministerio de Justicia ha informado de que trabaja sobre el anteproyecto de dicha norma, que será remitida a las Cortes Generales a lo largo de 2014.

Fuerzas y Cuerpo de Seguridad

Los incidentes entre policías y ciudadanos continúan siendo objeto de preocupación para el Defensor del Pueblo. En 2013 se han recibido 21 quejas (frente a las 32 del año anterior) por presuntos malos tratos policiales (de las que 8 fueron admitidas a trámite) y 56 (casi las mismas que el año anterior, en que fueron 58) por trato incorrecto. 16 fueron admitidas a trámite.

Ley de Seguridad Ciudadana

Han pasado más de 20 años desde la aprobación de la Ley sobre protección de la seguridad ciudadana. Ante la próxima reforma de esta norma, que en la actualidad se encuentra en fase de borrador de anteproyecto, el Defensor del Pueblo estará especialmente atento a las modificaciones que se contemplen, de tal modo que las mismas no supongan restricción alguna del ejercicio de los derechos y libertades públicas por los ciudadanos.

Situaciones de inseguridad ciudadana

Ha sido objeto de queja la extensión del tráfico de drogas en la madrileña plaza de Lavapiés y calles aledañas. Pese a las denuncias vecinales ante la Policía Nacional, los vecinos no han visto ningún resultado de mejora de la situación de inseguridad que afirman existe en el barrio.

Asimismo, se ha continuado la tramitación de la queja referida al uso incívico y la situación de inseguridad ciudadana existente en el Parque de Pradolongo, en el distrito de Usera de Madrid, donde la confluencia de personas que se reúnen para beber ha provocado problemas de convivencia vecinal e inseguridad a los residentes. Así, se formuló una recomendación al Ayuntamiento de Madrid para que se aumenten las instalaciones y equipamientos des-

tinados a contenedores para residuos y aseos, y se informe a los usuarios del horario y condiciones del uso del parque, para evitar la repetición de las conductas incívicas.

En el ámbito de los espectáculos públicos y actividades recreativas que deben ser autorizados por las administraciones competentes, principalmente, la municipal, y tras haberse formulado en 2012 la recomendación sobre la necesidad de que los ciudadanos conocieran la lista de fiestas de Nochevieja autorizadas en el ámbito territorial de cada Ayuntamiento, en 2013 se ha reiterado dicha resolución a la Federación Española de Municipios y Provincias, para que se diera traslado a los ayuntamientos asociados a esa Federación de la conveniencia de publicar un listado de las fiestas de Nochevieja de 2013 autorizadas en su ámbito territorial.

Derecho de reunión y de manifestación

La actuación policial en las manifestaciones ha dado lugar a numerosas quejas, sobre el uso excesivo de la fuerza por las Unidades de Intervención Policial y la utilización del material antidisturbios contra los manifestantes.

Por ello, se recomendó a la Secretaría de Estado de Seguridad que elaborase un protocolo de actuación del uso de la fuerza por las Unidades de Intervención Policial en las grandes concentraciones de personas en lugares de tránsito público, regulando de forma clara y precisa la manera y las circunstancias en las cuales dichas unidades pueden hacer uso de la fuerza, las armas reglamentarias y el material antidisturbios.

La Secretaría de Estado de Seguridad no ha aceptado la recomendación de esta Institución, al considerar que un protocolo no puede dar cabida a la diversidad de situaciones en las que los agentes policiales deben hacer uso de la fuerza, ni a la variada casuística de los modos en que ello debe llevarse a efecto.

En cuanto a la utilización de pelotas de caucho, esta Institución trasladó a la Dirección General de la Policía la necesidad de elaborar estudios para valorar su peligrosidad y solicitó información sobre las previsiones que existan para establecer una nueva regulación.

La Dirección General de la Policía consideró necesaria la elaboración de un estudio que permitiera

concretar los riesgos de lesividad de las pelotas de caucho, con el fin de redefinir los parámetros de su utilización. Dicho estudio concluyó que el material antidisturbios solo debía utilizarse en casos extremos debidamente justificados y previa autorización del jefe de la fuerza actuante.

La Comisaría General de Seguridad Ciudadana ha difundido a todas las jefaturas superiores de policía una circular, sobre el empleo del material antidisturbios en el que se regula el lanzamiento de artificios fumígenos y lacrimógenos y de pelotas de caucho, distinguiendo entre dos tipos de cartuchos de proyección. Además, se ha comprometido a regular los procedimientos de utilización del material antidisturbios, estableciendo un sistema de control que refleje la utilización de los mismos.

Identificación de los funcionarios policiales

La Dirección General de la Policía, dando cumplimiento a una recomendación de esta Institución, dictó el 19 de abril de 2013 una resolución por la que las Unidades de Intervención Policial deberán lucir un número de identificación de alta visibilidad, de 4,5 centímetros sobre un soporte de 27 centímetros de largo y 6,5 centímetros de ancho, que permita la correcta identificación del funcionario que lo porta. Esta nueva regulación supone un gran avance en orden a garantizar el derecho de los ciudadanos a identificar a las autoridades.

Detenciones

Se ha recomendado al Ministerio del Interior la inclusión de las dotaciones presupuestarias oportunas, para corregir las deficiencias detectadas en las visitas del Defensor del Pueblo a instalaciones de privación de libertad.

Las deficiencias de dependencias de la Policía Nacional y de la Guardia Civil se refieren, principalmente, a los sistemas de videovigilancia o los sistemas sonoros de llamada; a la conservación, mantenimiento, habitabilidad y limpieza de los calabozos, y a las características de las instalaciones que podrían facilitar las autolesiones de los detenidos.

La Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior ha informado de los planes para corregir algunas deficiencias, aunque por el elevado coste de

algunas de las reformas recomendadas, no resulta posible acometer todas de forma inmediata.

Consumo de alcohol en la vía pública

Esta Institución es consciente de que en la actividad conocida popularmente como botellón, resulta muy difícil discriminar quién está consumiendo bebidas alcohólicas y quién no, pero hay que considerar que sólo se puede sancionar al responsable de la infracción, es decir, al que está consumiendo una bebida alcohólica en la vía pública. Por ello, es necesario que se constate la responsabilidad individual de cada uno de los ciudadanos identificados.

Se ha recomendado al Ayuntamiento de Madrid que habilite un sistema válido, de comprobación del contenido alcohólico de las bebidas que se consumen en la vía pública, que no sea la mera percepción sensorial del agente denunciante, con el objeto de documentar adecuadamente la actuación sancionadora y confirmar que se está incurriendo en la conducta tipificada por la ley. También se ha recomendado a dicha corporación que vigile el cumplimiento de la exigencia de notificar la denuncia al infractor, para evitar la posible indefensión de este.

En su respuesta, el Ayuntamiento de Madrid manifiesta que se procurará dotar a los agentes de un sistema capaz de detectar in situ el contenido alcohólico de la bebida que se consume.

Tráfico

El procedimiento sancionador de tráfico da lugar al mayor número de quejas recibidas en el Área de Seguridad y Justicia de entre las que son susceptibles de admisión a trámite. El número de quejas sobre este tema en 2013 ha sido de 468, prácticamente las mismas que el año anterior. Así, se han admitido a trámite 172 quejas relativas a esta materia (frente a las 127 del año anterior), aumentando significativamente el porcentaje de admisiones. Las notificaciones defectuosas, los errores de diverso tipo de los agentes o la falta de visibilidad de las señales han justificado actuaciones del Defensor del Pueblo en este campo, muchas veces exitosas.

Es preciso que todas las administraciones competentes en materia de tráfico y seguridad vial intensifiquen sus esfuerzos para respetar las garantías

procedimentales con el objeto de erradicar, en la medida de lo posible, la extendida percepción ciudadana de que la única finalidad de los expedientes sancionadores es la recaudación.

Migraciones e Igualdad de Trato

Las recomendaciones del Defensor en materia de trata han supuesto importantes mejoras para las víctimas en 2013

En 2013 se visitaron los Centros de Internamiento de Extranjeros de Las Palmas, Tarifa, Murcia, Madrid y Barcelona. Además, se inspeccionaron los centros de menores “Fuerte de la Purísima” en Melilla y “San José-Hadú” y “Mediterráneo” en Ceuta, y los Centros de Estancia Temporal de Ceuta y Melilla. En octubre se presentó una actualización del monográfico “La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles” (2012). Se han aceptado 25 de las 27 recomendaciones formuladas.

Asistencia y protección en el exterior

Un número significativo de las quejas que dirigen los ciudadanos españoles que residen o se encuentran transitoriamente en el exterior, respecto a la actuación consular, se centran en las dificultades de acceso a la información sobre los distintos trámites o en las dificultades de comunicación y acceso a las dependencias consulares. El aumento de ciudadanos españoles en el extranjero ha puesto de manifiesto la insuficiencia de medios personales y materiales que permitan prestar el servicio de manera adecuada.

En 2013 se inició una actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Justicia y ante la Dirección General de Españoles en el Exterior y de Asuntos Consulares y Migratorios. Así, se ha solicitado una lista actualizada, con indicación de todos los ciudadanos españoles que en la actualidad han solicitado su traslado para cumplir condena en España, indicando el centro penitenciario en el que se encuentran y la fecha en la que solicitaron el traslado.

Por otra parte, se ha pedido información sobre las demarcaciones donde se han suprimido las ayudas económicas en concepto de ayuda a españoles privados de libertad en el extranjero durante 2013.

Presos españoles en el extranjero

Según información facilitada por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a 31 de diciembre de 2013, 2.027 ciudadanos españoles se encontraban privados de libertad en el extranjero.

Con motivo de una reunión de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen en Lima (Perú), la Defensora del Pueblo visitó a españoles en dos centros penitenciarios de ese país. Fruto de aquella visita se iniciaron actuaciones en relación con la delicada situación de salud que algunos de ellos padecían.

Con motivo de la supervisión de un vuelo de repatriación de extranjeros a Bogotá (Colombia), se visitaron a españoles en tres cárceles de esa ciudad y se iniciaron varias actuaciones. Asimismo, se supervisó el traslado a España de ocho presos españoles en Quito y 31 en Bogotá.

También se iniciaron actuaciones tras la visita que la Defensora realizó a los presos españoles en un Centro Penitenciario en Estambul (Turquía).

En el ámbito de los traslados de personas condenadas se han continuado las actuaciones con el fin de conocer los tiempos medios de tramitación de dichos expedientes. La mayor o menor rapidez para realizar un traslado depende no sólo del Ministerio de Justicia español, sino sobre todo de la voluntad y rapidez en la remisión de la documentación por parte del otro Estado.

En 2013 el Consejo de Ministros ha aprobado el traslado a España de 358 personas (se habían solicitado 392). A 31 de diciembre se habían hecho efectivos 267.

Entrada a territorio nacional

Durante el año 2013 se han realizado visitas a dos de los puestos fronterizos de la Ciudad de Melilla. Tras la visita al Puesto Fronterizo de Beni Enzar, la Institución solicitó una reforma integral de las instalaciones que, en su opinión, no reúnen los requisitos mínimos necesarios para gestionar el intenso paso diario de personas y vehículos. La Administración anunció su intención de realizar una reforma para adecuar las citadas instalaciones. La actuación continúa abierta con objeto de conocer la fecha de inicio de las obras.

Por lo que respecta a la visita al Puesto Fronterizo Barrio Chino en Melilla, se han iniciado actuaciones con la Secretaría de Estado de Seguridad con el fin de abordar una mejora de las instalaciones y buscar nuevas fórmulas que permitan gestionar de manera más ágil y ordenada el paso de personas y mercancías.

Las denegaciones de entrada por puestos habilitados, especialmente en aeropuertos, continúa siendo un año más objeto de intervenciones urgentes por parte de esta Institución. Siguen las dificultades respecto a la entrada de familiares de ciudadanos de la Unión Europea y españoles por los puestos fronterizos.

En 2013 se ha aceptado una recomendación formulada a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, gracias a la cual, el citado organismo ha remitido a todos los puestos fronterizos instrucciones para garantizar el derecho de entrada y de residencia en los Estados de la Unión a sus ciudadanos y miembros de su familia, sin más limitaciones que las referidas a razones de orden público, salud pública o seguridad pública, de conformidad con la normativa vigente.

Entrada de extranjeros por puestos no habilitados

En 2013 han tenido lugar distintos incidentes como consecuencia de la entrada o intento de entrada de inmigrantes por zonas fronterizas, tanto por tierra, a través de la valla fronteriza o por mar. En todos los casos las quejas recibidas se centran en la devolución expeditiva de los inmigrantes, que no respeta la legislación en materia de extranjería y del Convenio de Ginebra sobre los refugiados.

Otro asunto que motivó la actuación de esta Institución fue la instalación de concertinas en algunos tramos de la valla del perímetro fronterizo con Marruecos de Melilla. Este elemento había sido instalado en 2005, retirado posteriormente por una solicitud de esta Institución y nuevamente instalado en 2013.

El Defensor del Pueblo es consciente de la necesidad de establecer métodos de contención eficaces frente a quienes pretenden acceder de manera irregular al territorio nacional, pero considera que estos métodos deben ser respetuosos con los derechos humanos y con el ordenamiento jurídico español.

Por este motivo, el Defensor del Pueblo ha formulado una recomendación al Ministerio del Interior para que se proceda a la retirada de la concertina y se impartan instrucciones a la Dirección General de la Guardia Civil, con el fin de que se recuerde a todos los efectivos que prestan servicio en esta frontera que, cuando se intercepte a un extranjero cuyo propósito sea entrar irregularmente en España, se proceda al traslado de dicha persona a las dependencias del Cuerpo Nacional de Policía, para que se incoe el oportuno expediente administrativo previsto en la legislación.

Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes

En 2013 se han visitado los centros de estancia temporal de inmigrantes de Ceuta y Melilla. En el momento de la visita al centro de Ceuta, mayo 2013, se encontraban alojados 518 inmigrantes. Ese centro tiene una capacidad máxima de 512 plazas. Entre los residentes se encontraban seis unidades familiares con siete menores.

Las dos visitas realizadas al centro de Melilla, cuya capacidad es de 480 plazas, ponen de manifiesto su constante sobrecapacidad. El 2013 comenzó con 973 residentes en el citado centro, situación que se ha mantenido con ligeras variaciones durante todo el año. En la fecha de la última visita, noviembre, 977 personas residían en el centro, 177 de los cuales eran menores de edad.

El tiempo medio de estancia de los residentes sigue siendo muy elevado en ambos centros, aunque se ha reducido de manera notable si se comparan los datos de 2013 con el período medio de estancia de años anteriores.

Se ha formulado una recomendación a la Dirección General de la Policía y a la Secretaría General de Inmigración y Emigración con el fin de que se revisen los criterios establecidos para la elección de residentes que puedan beneficiarse del programa de acogida.

A juicio de esta Institución, el criterio que debe primar a la hora de la elección del perfil de traslado a la península ha de basarse en la situación de especial vulnerabilidad; por un lado, las unidades familiares con menores de edad a su cargo y, de otro, las personas con necesidades de protección internacional.

Asimismo, esta Institución ha reiterado la necesidad de elaborar un plan específico de prevención y detección de víctimas de trata, así como de proporcionar una adecuada formación al personal sobre esta materia.

Hay que resaltar que se están produciendo avances en este punto, en lo que se refiere a la identificación de los menores que residen en el centro y en la realización de pruebas de ADN, cuestión que adquiere gran relevancia para determinar si tienen vínculos familiares con los adultos con los que llegaron y residen.

Menores extranjeros no acompañados

En relación con la determinación de la edad de los extranjeros cuya minoría de edad no puede establecerse con seguridad, en 2011 el Defensor del Pueblo presentó el informe monográfico “¿Menores o adultos?: procedimientos para la determinación de la edad”, en el que formulaba 41 recomendaciones que han sido aceptadas en su mayoría. A finales de 2013 continúan en trámite cuatro de las actuaciones iniciadas.

El Protocolo Marco de Menores Extranjeros No Acompañados, previsto en el reglamento de extranjería, continúa sin ver la luz. Sin embargo, la Secretaría General de Inmigración y Emigración continúa impulsando su elaboración y ha remitido a esta Institución un primer borrador, que incorpora muchas de las recomendaciones efectuadas por el Defensor.

Pese a que la Ley de Extranjería dispone la activación del procedimiento de determinación de la edad únicamente en aquellos supuestos de extranjeros indocumentados cuya minoría de edad no pueda establecerse con seguridad, se han continuado recibiendo quejas referidas al sometimiento a procedimientos de determinación de la edad a titulares de pasaporte u otra documentación, acreditativa de su minoría de edad.

Se han continuado recibiendo quejas respecto al cese de tutela de los menores no acompañados por el abandono del centro de protección en el que residían. En este sentido, se ha reiterado que el Código Civil dispone el cese de tutela por causas tasadas, entre las que no se incluye dicha ausencia.

Por lo que se refiere al Registro de Menores Extranjeros No Acompañados, en el informe anterior se exponían las modificaciones en su funcionamiento, tras dictar la Fiscalía General del Estado la Instrucción 1/2012 que atribuía a dicho organismo la coordinación de las instancias intervinientes.

A pesar de las medidas adoptadas, que han supuesto una mayor operatividad del mismo, se han continuado recibiendo quejas, de modo puntual, sobre la tramitación de procedimientos de determinación de edad a menores que ya habían sido sometidos a dichos procedimientos. Asimismo, han continuado las actuaciones dirigidas a la

coordinación entre los distintos cuerpos policiales, ya sean estatales, autonómicos o locales, en lo relativo a la introducción y consulta de los datos.

La situación documental de los menores que han alcanzado su mayoría de edad tras ser tutelados por la Administración, continúa siendo objeto de preocupación para esta Institución. A la vista de las quejas recibidas, se ha comprobado que determinadas delegaciones del Gobierno continúan extinguiendo las autorizaciones de residencia concedidas, al cumplir su mayoría de edad. Esta Institución ha reiterado lo erróneo de dicha práctica.

Visitas a centros de menores

En diciembre de 2012, se visitó el Centro de Menores “Fuerte de la Purísima” de Melilla. Entre las conclusiones de esta visita destaca que el centro no reúne las características para ser considerado un recurso de acogimiento residencial de larga duración.

En mayo de 2013, técnicos de esta Institución visitaron el Albergue de San José-Hadú de Ceuta, donde fueron trasladados provisionalmente los menores que residían en el Centro de Menores “La Esperanza” tras su clausura por no reunir las mínimas condiciones, tal y como se ha reflejado en anteriores informes.

Se sigue detectando la incorrecta tramitación de la documentación de los menores por lo que se refiere al plazo de nueve meses para solicitar las autorizaciones de residencia, así como la práctica de cesar en la tutela de los menores que se ausentan del centro.

En las mismas fechas se visitó el Centro de Menores “Mediterráneo” de Ceuta, comprobando que, tras la reforma realizada, las condiciones y la infraestructura de las instalaciones son las apropiadas para cumplir sus funciones.

Se solicitó el establecimiento de un protocolo de detección de víctimas de trata, ya que en el Centro residen menores con varios indicadores de perfil de potencial víctima de trata.

Centros de internamiento de extranjeros

En abril se formuló una recomendación solicitando la elaboración de un protocolo de derivación sanitario para aplicar en el traslado de residentes de los centros de estancia temporal a los centros de internamiento, que permita que los servicios médicos del centro de destino puedan conocer la historia clínica del interno y el tratamiento médico prescrito. La recomendación fue aceptada.

Esta Institución tuvo conocimiento del fallecimiento de un interno en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Barcelona la madrugada del 3 de diciembre, por lo que al día siguiente técnicos de esta Institución se personaron en dicho centro para conocer las circunstancias del mismo. Tras la visita, se solicitó a las autoridades policiales el envío de determinada información, así como de material videográfico.

Con posterioridad, se ha dirigido a esta Institución una asociación comunicando el inicio de una huelga de hambre por internos de dicho centro, así como la entrada en el mismo de la Unidad de Intervención Policial el día 31 de diciembre. Estas actuaciones se mantienen abiertas.

En su doble condición de Defensor del Pueblo y Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, técnicos de la Institución visitaron en 2013 los Centros de Internamiento de Extranjeros de Las Palmas, Tarifa, Murcia, Madrid y Barcelona. Las recomendaciones derivadas de estas visitas se expondrán en el Informe anual del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

Tras la visita al CIE de Las Palmas se volvió a detectar la necesidad, común a todos los centros de internamiento de extranjeros, de modificar la información proporcionada sobre la posibilidad de solicitar protección internacional, facilitando a todos los internos folletos en su idioma.

El reglamento¹ de funcionamiento y régimen interior de los centros de estancia controlada de extranjeros, cuyo anteproyecto presentó el Ministerio del Interior en junio de 2012, sigue sin aprobarse. Durante 2013 se ha mantenido un diálogo constante con las organizaciones no gubernamentales que prestan servicios de asistencia social en estos centros, así como

¹ El reglamento fue publicado en marzo de 2014, con posterioridad a la presentación del informe anual.

con otras entidades, que han dado traslado al Defensor de sus inquietudes y propuestas con relación a la existencia de los CIE y a diversas cuestiones de funcionamiento de los mismos.

En mayo, se consideró necesario efectuar varias recomendaciones sobre la situación de los CIE a la Dirección General de la Policía. Entre éstas, destacan las referidas a las comprobaciones de la situación personal, familiar y documental del extranjero, debiendo adjuntarse dichos datos a la solicitud de internamiento realizada al órgano judicial; arbitrar medios para hacer efectivo el derecho a la asistencia social de los internos; intensificar los controles de seguimiento en los convenios suscritos con las empresas que prestan asistencia sanitaria; garantizar la comunicación de los internos con el exterior y la posibilidad de disponer de sus teléfonos móviles; así como notificar a los internos, con antelación suficiente, la fecha de la expulsión y el resto de circunstancias de la misma. La mayoría de las recomendaciones han sido aceptadas.

Expulsiones y devoluciones

Se siguen recibiendo quejas que ponen de manifiesto la disconformidad del extranjero por la ejecución de la expulsión en aquellos casos en los que afirma haber sufrido malos tratos por parte de funcionarios de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o bien afirma ser testigo de tales hechos. En estos casos suele ser común que además de la denuncia del extranjero por malos tratos, exista otra denuncia del funcionario por lesiones.

En estos supuestos el Defensor del Pueblo extrema su vigilancia, sin perjuicio de las actuaciones incoadas por la autoridad judicial competente por la presunta infracción penal, de las que igualmente se realiza el oportuno seguimiento. Por ello, tan pronto se tiene conocimiento de un posible maltrato a un extranjero, se procede a iniciar una actuación y en los casos en los que el extranjero se encuentra privado de libertad, se realiza una visita al lugar donde se encuentra.

Víctimas de trata de seres humanos

En octubre de 2013 se presentó una actualización de las conclusiones y recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo a los distintos organ-

mos de la administración con motivo del informe monográfico del año 2012 sobre *La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles*. De las 27 recomendaciones formuladas, se han aceptado 25 y se han rechazado 2.

Se han constatado avances en la lucha contra la trata de seres humanos. Así, se han establecido estrategias para la lucha contra la trata a nivel internacional; se han creado planes nacionales, como el policial contra la trata con fines de explotación sexual o el convenio de cooperación entre los ministerios de Empleo e Interior para luchar contra el empleo irregular y el fraude a la Seguridad Social.

La Institución valora positivamente estos avances. Considera, también, que quedan retos pendientes. Así, entre otros, señala la necesidad de establecer formas de proteger a la víctima más allá de su condición de testigo fundamental en un procedimiento penal. Pide también acelerar los trabajos para elaborar un protocolo de lucha contra la trata con fines de explotación laboral.

Por otra parte, todas las comunidades autónomas y Ceuta y Melilla han mostrado su disposición para colaborar en la elaboración de un protocolo nacional para la detección y atención a los menores víctimas de trata de personas. La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad se ha comprometido a impulsar los trabajos para su elaboración, y la Comisión contra la Violencia de Género del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud ha desarrollado una metodología común de identificación, recogida y difusión de buenas prácticas.

Oficinas consulares

Se ha recibido un número significativo de quejas relativas a la denegación de visados por reagrupación familiar, solicitados por cónyuges de extranjeros residentes, al considerar los órganos consulares que sus matrimonios se habían celebrado en fraude de ley.

Oficinas de extranjeros

El Defensor del Pueblo ha continuado detectando dilaciones excesivas en los trámites que realizan tanto personas extranjeras residentes legales, como los

ciudadanos comunitarios y sus familiares, ante las oficinas de extranjeros.

Procedimientos de residencia y cuestiones conexas

La mayoría de los asuntos se refieren a las dificultades para acceder al territorio español de los ciudadanos de un tercer Estado que han celebrado matrimonio en el extranjero con un ciudadano español y se encuentran a la espera de la efectiva inscripción del matrimonio en el Registro Civil Central.

Este año se ha vuelto a recibir un número significativo de quejas relativas a la denegación de la expedición de las tarjetas de residencia de familiar de ciudadano comunitario, al haberse considerado determinantes los informes desfavorables de las autoridades policiales. La valoración de estos informes han sido objeto de discrepancia entre esta Institución y varias delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.

Asilo

La Institución sigue reclamando la publicación del reglamento de la Ley de Asilo. La última justificación alegada ha sido la necesidad de incorporar al borrador ya existente la nueva normativa de la Unión Europea.

Las demoras en la resolución de los expedientes de protección internacional continúan siendo un año más motivo de queja. La Subdirección General de Asilo justifica las demoras en la complejidad de las demandas.

Los problemas relativos a solicitantes de asilo menores de edad son objeto de especial atención. En estos casos uno de los aspectos que suele estar en juego es la constatación de la minoría de edad de las personas. Las actuaciones reflejan que se cuestiona la minoría de edad y se ordenan pruebas oseométricas, por existir dudas sobre la autenticidad de documentos, pese a que existan certificados de representaciones diplomáticas que acreditan dicha autenticidad.

En sentido contrario, se deniega la realización de pruebas de determinación de la edad por considerar

auténtico un documento en el que se constata que no ha existido manipulación de la hoja biográfica.

Es necesario insistir en que la presunción de minoría de edad, en caso de duda, adquiere especial relevancia en los supuestos en los que existen indicios de necesidades de protección internacional. Si existen indicios de trata de seres humanos, la regulación establece que debe considerarse a la persona menor de edad.

La situación de las personas con necesidades de protección internacional, residentes en los CETI de Ceuta y Melilla preocupa a la Institución. En 2012 solo un 2,20% de los residentes del CETI de Melilla solicitaron asilo. Esta cifra comenzó a disminuir tras la entrada en vigor de la Ley de Asilo en 2009.

Así, mientras que en años anteriores las solicitudes de protección internacional en el CETI rondaban el 20%; en 2010 las solicitudes de asilo suponían el 10,87%; en 2011 el 3,20%, y en 2012 el 2,20%. Esa tendencia se confirma en el año 2013 ya que, en los ocho primeros meses de este año, tan solo 17 personas (de las 1.682 que habían pasado por el centro en agosto) habían formalizado su solicitud de protección internacional.

Tras la entrada en vigor de la Ley de Asilo, la Secretaría de Estado de Seguridad consideró que se le debía impedir la libre circulación por el resto del territorio español a los solicitantes de asilo de Ceuta y Melilla, de ahí que hayan desaparecido casi todas las solicitudes en estas ciudades.

En marzo de 2013 el Defensor reiteró su recomendación para que se impartieran instrucciones con el fin de permitir su entrada en la península. Se consideró oportuno volver a dar traslado de los argumentos rechazados en su día, a la vista de las resoluciones judiciales dictadas por el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía coincidentes con los argumentos de la Institución. La queja se cerró con diferencia de criterio al no aceptarse la recomendación.

Durante 2013 el número de personas nacionales de países respecto de los que el ACNUR ha realizado llamamientos para la no devolución, tales como Malí y Siria, no ha dejado de crecer en las dos ciudades autónomas. A modo de ejemplo, en una de las visitas al CETI de Melilla, 202 malienses se encontraban en el CETI y ninguno de ellos había formulado solicitud de protección internacional y tan solo lo habían hecho 2 de los 13 ciudadanos sirios.

El único motivo por el que se niegan a solicitar la protección internacional se refiere a la constatación del dilatado período de tiempo que han de permanecer en los CETI de estas ciudades antes de ver reconocida su condición de refugiados.

Las consecuencias de la situación descrita afectan de manera directa, de un lado a la credibilidad del sistema español de protección internacional en el exterior y, de otro, al agravamiento de las condiciones de especial vulnerabilidad en la que se encuentran estas personas. Y, por último, contribuye a distorsionar la realidad de los flujos migratorios que intentan acceder a Europa de manera irregular desde África, a través de Ceuta y Melilla. Esta distorsión también puede tener impacto en el acceso al Fondo Europeo para los Refugiados, ya que estos se rigen por criterios objetivos que reflejan la carga que asume cada Estado miembro en el ámbito de las políticas de asilo (como ejemplo: en 2012 se formularon en España 2.588 solicitudes, 77.650 en Alemania y 17.350 en Italia).

IGUALDAD DE TRATO

En 2013 se recibieron nuevas quejas relativas a controles policiales de identificación basados en perfiles étnicos y raciales que originaron cinco recomendaciones a la Dirección General de la Policía, para establecer el uso de formularios de identificación y registro en los que conste la etnia, raza y/o nacionalidad de la persona sometida al control de identidad y el motivo de la identificación. Se recomendó que el uso de estos formularios se explicase en un Manual de procedimiento para todos los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, y que se elaborase un sistema estadístico de recopilación y seguimiento de los datos desglosados por raza, etnia y/o nacionalidad.

Asimismo se recomendó que se proporcionase a los agentes una formación específica en materia de diversidad cultural y capacitación, sobre la forma de llevar a cabo controles de identidad con arreglo al principio de igualdad y no discriminación. Y para garantizar una protección efectiva contra la discriminación, se recomendó el establecimiento de un mecanismo de reclamaciones encargado de recibir quejas individuales de personas objeto de este tipo de identificaciones.

La Dirección General de la Policía trasladó a la Institución las dificultades que la Ley de Protección de

Datos les ocasionaba para recopilar los datos en los formularios propuestos y el Defensor suspendió provisionalmente su actuación ante esta Dirección para iniciar actuaciones ante la Agencia de Protección de Datos.

También se han recibido quejas de representantes de asociaciones de mujeres cineastas y de medios audiovisuales, en las que se denuncia la falta de aplicación real y efectiva de la Ley para la igualdad de mujeres y hombres en el mundo de la cultura.

Así se iniciaron actuaciones ante la Secretaría de Estado de Cultura, con el fin de conocer las medidas para hacer efectiva la promoción equilibrada de hombres y mujeres en los órganos de control y gobierno de los organismos públicos, en el ámbito cultural y de todas las entidades que dependan del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. También ante la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades para conocer las medidas propuestas a los organismos administrativos del ámbito de la educación y la cultura, para la promoción profesional de las mujeres y la potenciación de su acceso a puestos de responsabilidad y dirección.

Al cierre de este informe se está valorando el contenido de las respuestas recibidas, y se ha dado traslado del mismo a las organizaciones que formularon las quejas para que formulen alegaciones.

Además, se han iniciado actuaciones para conocer las iniciativas adoptadas para la promoción de las mujeres en los museos, la existencia de políticas activas a la creación y producción artística e intelectual de autoría femenina, la promoción de la presencia equilibrada de mujeres y hombres en la oferta artística y cultural pública, y el impulso de acciones positivas a la creación y producción artística e intelectual de las mujeres.

Educación y Función Pública

El Gobierno acepta las resoluciones formuladas por la Institución para fomentar la reutilización de los libros de texto

Las quejas recibidas en 2013 tienen que ver no tanto con el derecho fundamental a la educación, que está razonablemente satisfecho, sino con la calidad de los servicios para hacerlo efectivo. La Ley Orgánica de mejora de la calidad educativa (LOMCE) fue aprobada al finalizar 2013 y comenzará a aplicarse el próximo curso. Una de las condiciones imprescindibles para que la nueva ley alcance sus objetivos de mejorar la calidad de la educación es que se destinen los recursos materiales suficientes para ponerla en práctica. Es preciso adaptar las instalaciones educativas, rehacer la programación académica y lectiva, renovar los materiales didácticos y, no menos importante, dotar al sistema de profesorado suficiente y adecuadamente formado que pueda aplicarlo.

EDUCACIÓN

Educación no universitaria

Instalaciones escolares

Los retrasos en la construcción de edificios escolares han originado el uso prolongado de instalaciones provisionales. Se han iniciado actuaciones en la Comunitat Valenciana y en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En cuanto a las condiciones de salubridad, en Canarias se ha confirmado la presencia de amianto en las cubiertas de algunos centros docentes por lo que se ha recomendado un plan de inspección periódica para determinar si existe riesgo para la salud de los usuarios.

Admisión de alumnos

Los criterios de admisión de la Comunidad de Madrid en diferentes etapas educativas han suscitado quejas. En el primer ciclo de educación infantil no se considera la circunstancia de que los padres se encuentren en paro. El Defensor ha recomendado que se modifiquen en este sentido los criterios. En su respuesta, la Consejería ha eludido pronunciarse sobre esta petición. Además, el Defensor ha solicitado que se revise el procedimiento de admisión para la formación profesional de grado superior, que puntúa más alto a los solicitantes que proceden de centros docentes de la comunidad madrileña. Se ha instado a la administración educativa a estudiar la adecuación constitucional del baremo.

También en Madrid, para los casos de alumnos con la misma puntuación se establece para el desempate un sorteo que determina, en cada centro, la

letra inicial del apellido a partir del cual se iniciará la asignación de puestos, reduciéndose las opciones cuando el apellido comience por la misma letra de apellidos muy comunes y se alfabeticen detrás de estos. La consejería madrileña ha respondido que se analizará la posibilidad de realizar un sorteo diferente del cuestionado por la Institución.

Ordenación académica

El acceso a pruebas de formación profesional origina quejas desde hace años por existir, en varias administraciones educativas, requisitos para impedir la participación de candidatos de otras comunidades autónomas. A instancias del Defensor del Pueblo, la Conferencia Sectorial de Educación ha acordado no impedir la participación de alumnos procedentes de otras comunidades y, si fuera necesario, establecer un número máximo de participantes, sustituir el requisito de procedencia por criterios de prelación.

Ayudas educativas

Se han formulado quejas por retrasos en el abono de ayudas ya concedidas por la Comunitat Valenciana para adquisición de libros de texto. En relación con la supresión, en la comunidad de Galicia, de las ayudas para comedor escolar se abrió una actuación de oficio. Estas ayudas han sido sustituidas por bonificaciones y exenciones sobre los precios establecidos ya que, según la administración educativa gallega, son necesarias las aportaciones de las familias para mantener el sistema e incrementar el número de plazas de comedor.

El Defensor del Pueblo inició en 2012 una actuación de oficio para conocer la evolución de los programas y actuaciones para la adquisición, préstamo y reutilización de los libros de texto para enseñanzas obligatorias desde el año 2008, en que se produjeron las primeras restricciones del gasto público. Se ha comprobado un importante retroceso en la cantidad de los fondos y en el número de beneficiarios. También existen grandes diferencias entre unas y otras comunidades autónomas en cuanto a la consecución de la gratuidad.

Han sido aceptadas las resoluciones formuladas dirigidas a fomentar la reutilización de los libros de texto, no solo por razones de economía, sino también para contribuir al proceso educativo creando actitudes de respeto, buen uso y conservación de

bienes. Se recogieron las recomendaciones en un estudio: "Gratuidad de los libros de texto: programas, ayudas, préstamos y reutilización".

En cuanto al transporte escolar, se ha recomendado a la Consejería de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria de la Junta de Galicia que restablezca el servicio de transporte escolar para los centros que tengan establecida jornada escolar en sesión única y que desarrollan actividades extraescolares de tarde. En la Comunidad de Madrid se recomendó dotar al autobús escolar de personal con conocimientos sanitarios cuando viaje en él algún alumno afectado de grave minusvalía, pero esta resolución no ha sido aceptada.

Enseñanza universitaria

Acceso a la Universidad

El inicio del curso 2013-2014 presentó los mismos problemas de años anteriores, ocasionados por la descoordinación entre las distintas universidades de las fechas para finalizar los procesos de selección respecto del inicio del curso académico.

Por ello se dirigió una recomendación a la Dirección General de Política Universitaria para que, con ocasión de la elaboración de la LOMCE entonces en trámite, se dispusiera un procedimiento de admisión que unificara los períodos de matriculación y comienzo de curso en todas las universidades. El Ministerio explicó que la LOMCE dejaría un amplio margen de autonomía a las universidades en materia de admisión a los estudios de grado, pero que se incluirá la recomendación en el real decreto que desarrollará el artículo regulador del acceso en sus nuevos términos.

En el caso de los estudios de Grado de Medicina se agravan las dificultades por la gran demanda, por lo que se recomendó un sistema nacional de acceso que fije un procedimiento de admisión único. En la Conferencia General de Política Universitaria, celebrada en marzo de 2013, el ministro del citado departamento se comprometió a establecer un sistema de preinscripción única en las Facultades de Medicina que se implantará en el curso 2014-2015.

Por otra parte, el cálculo de las notas de admisión a las enseñanzas oficiales de grado sigue planteando discrepancias, también los contenidos y resultados de las pruebas de acceso, así como el que no exista un criterio homogéneo para adaptar las pruebas y

permitir a los estudiantes con discapacidad realizar los exámenes de forma oral.

Ayudas específicas para el alumnado afectado de gran discapacidad

Estudiantes afectados de gran discapacidad y matriculados en la Universidad Complutense de Madrid plantearon que, a principios de 2012, había desaparecido el apoyo que recibían para el traslado desde sus domicilios a la facultad en transporte público. También la ayuda personalizada, que requiere la colaboración continua de una persona para realizar las actividades diarias en los centros universitarios. La universidad articuló un programa de voluntarios, pero no contó para ello con financiación de las administraciones responsables de atención a la discapacidad. El Defensor del Pueblo amplió la actuación de oficio a todas las universidades públicas de Madrid, que confirmaron que estos servicios son realizados por voluntarios, con ayudas y recursos económicos de otras entidades, pero hasta el momento ninguna administración ha asumido responsabilidad en esta materia.

Las universidades también aplican exenciones en el pago de las matrículas de los estudiantes con discapacidad, estos costes tampoco son asumidos por la administración educativa autonómica ni por la estatal, por lo que se recomendó a ambas que determinen la atribución del deber de compensar a las universidades por los gastos derivados de la atención a los alumnos con discapacidad y de la exención de los precios públicos de matrícula.

Becas y ayudas al estudio y la investigación

Numerosas quejas se han debido al endurecimiento de los requisitos académicos, a la disminución de las ayudas públicas para estudios de enseñanza superior y al cambio de modelo en la asignación económica. La beca de movilidad ha sido sustituida por la de "residencia del estudiante durante el curso escolar" y ha sufrido una notable reducción en su cuantía fija lo que perjudica a estudiantes de zonas rurales o alejadas de la universidad. Además, la fórmula de cálculo de la cuantía variable impide conocer el importe total de la beca hasta casi el final de curso, creando inseguridad.

La Defensora del Pueblo ha expresado a la Secretaría de Estado de Educación su preocupación por los efectos que las nuevas exigencias pudieran tener

sobre los alumnos que accedieron a las universidades con los requisitos anteriores. La Secretaría ha respondido que las notas medias exigidas no se han establecido de forma arbitraria y que el importe dedicado a becas y ayudas se ha mantenido desde 2011 y que en 2014 aumentará.

Otro problema relacionado con las becas es el incumplimiento de plazos para la selección de aspirantes, lo que lleva a que las resoluciones de concesión se produzcan avanzado el curso académico.

Se solicitó la ampliación del plazo de devolución de los préstamos Línea ICO-Préstamo Renta Universidad dada la complicada situación actual de muchos jóvenes en paro. Respecto al programa Erasmus se recibieron gran número de quejas cuando, ya comenzado el curso, se modificó el criterio de adjudicación, exigiendo ser beneficiario de beca de carácter general para recibir la aportación complementaria del Estado. En respuesta a la actuación del Defensor del Pueblo, la Secretaría General de Universidades modificó la normativa cuestionada, posibilitando el acceso a la ayuda a estudiantes que no hubieran disfrutado de la beca general. La cuantía estará en función del número de alumnos que la pidan y de las disponibilidades presupuestarias, intentando ajustarlas a los requisitos de la Comisión Europea.

Otras becas y ayudas que han motivado quejas han sido las del Programa Séneca de subvenciones para la movilidad entre universidades españolas. En este caso por dificultades en la tramitación, que exigía de los solicitantes un estado de alerta desproporcionado, no encontrarse aislados geográficamente y poder acceder con facilidad a la sede electrónica del departamento convocante. También hubo dificultades con la tramitación de las subvenciones del Programa Nacional de Movilidad de Recursos Humanos y con los requisitos que la Comunidad de Madrid estableció para obtener becas de excelencia, cuya aplicación dejó sin ellas a numerosos alumnos merecedores de las mismas.

Titulaciones universitarias

La lentitud en la tramitación de las solicitudes de reconocimiento de títulos extranjeros de especialidades en Ciencias de la Salud obtenidos en estados no miembros de la Unión Europea fue objeto de una actuación. Se recordó al Ministerio de Sanidad su deber legal de observar los términos y plazos, y de notificar la resolución expresa e informar en plazo.

Se recomendó la adopción de medidas especiales para agilizar las miles de solicitudes pendientes, ampliando el personal o estableciendo criterios organizativos que minimicen las repercusiones negativas ocasionadas en las situaciones.

Los titulados como ingenieros de caminos, canales y puertos conforme a planes de estudio anteriores a la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior están teniendo enormes dificultades para el reconocimiento académico y profesional de sus títulos, especialmente para ejercer en el extranjero, porque no se ha establecido ningún mecanismo de convalidación automática y no se homologa el título de Ingeniero Superior con el máster exigido en el Espacio Europeo. En respuesta a una actuación informativa, la Dirección General de Política Universitaria comunicó el inicio de un proyecto de Real Decreto, pero ante la demora en llevarlo a término, la Defensora del Pueblo manifestó la conveniencia de agilizar el proceso tanto para el caso de los ingenieros como de otras titulaciones.

FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS

Acceso

El empleo público se ha visto muy afectado por la crisis económica y por las obligaciones derivadas del proceso de consolidación fiscal.

El Defensor del Pueblo estima conveniente, en la medida que lo permitan las disponibilidades presupuestarias, ir eliminando las restricciones y procurar un empleo público suficiente y bien dimensionado, adecuadamente retribuido y profesionalizado.

En 2013, la incorporación de nuevo personal se limitó al procedente de procesos selectivos de ejercicios anteriores o de plazas militares. Se mantuvieron igualmente las restricciones a la contratación de personal laboral temporal y al nombramiento de interinos. En las convocatorias de los escasos procesos selectivos hubo quejas de que no se cumplían los principios de rigor, mérito y capacidad. Procesos selectivos ya convocados quedaron paralizados por la coyuntura económica y, en otros, de afluencia masiva, se han producido quejas alegando falta de transparencia ya que no se atendió a las peticiones de muchos ciudadanos no seleccionados que reclamaron la valoración de los resultados y solicitaban copia de sus ejercicios.

Provisión de puestos de trabajo y movilidad

La alta tasa de empleo temporal ha originado quejas. También que las administraciones no convoquen concursos de traslados ofertando plazas ocupadas por funcionarios interinos o de carrera pero con nombramiento provisional. Por este caso se inició una actuación ante la Secretaría de Instituciones Penitenciarias.

En cuanto al personal docente, la Comunidad de Madrid eliminó de su regulación titulaciones que habilitaban a numerosos aspirantes a las listas de interinos, titulaciones reconocidas en otras comunidades y aceptadas en centros privados de la comunidad madrileña. Sobre esta cuestión también se han iniciado actuaciones. Cabe mencionar que el Defensor del Pueblo no comparte el criterio de la Comunidad de Madrid para la contratación de profesores de habla inglesa en institutos de educación secundaria, ya que existe profesorado en expectativa de destino con la titulación suficiente para ocupar estas plazas.

Las actuaciones desarrolladas por quejas sobre movilidad han constatado que al reducirse el número de sectores prioritarios, la limitación de la movilidad afecta a menos funcionarios. En el sector del Servicio Público de Empleo Estatal la restricción se aplica desde hace tiempo, por lo que sería conveniente arbitrar fórmulas que permitan ejercer el derecho a la movilidad sin detrimento de la prestación del servicio.

La movilidad voluntaria interadministrativa, al no poder ejercerse, no solo es un freno para una más eficiente utilización de recursos, también lo es para la conciliación de la vida laboral y familiar. En cuanto al personal estatutario de los servicios de salud, los procedimientos de movilidad voluntaria está previsto normativamente que se realicen preferentemente cada dos años con participación del personal de todos los servicios de salud, con las mismas condiciones y requisitos que el personal estatutario del servicio de salud que realiza la convocatoria. Se iniciaron actuaciones de oficio por incumplimiento de periodicidad de las convocatorias y se comprobó la inexistencia de un catálogo homogéneo de equivalencias en las categorías profesionales. En respuesta, la administración sanitaria indicó que ha comenzado a elaborarlo.

Sobre movilidad de funcionarios de la Administración Autonómica, tras una recomendación a la Junta

de Extremadura, esta administración ha convocado concurso de traslados para puestos de personal funcionario no singularizado y se ha comprometido a convocar los de personal funcionario singularizado. El personal laboral de las administraciones autonómicas también ha presentado quejas por no poder ejercer la movilidad interadministrativa. La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas ha aceptado la recomendación de impulsar mecanismos para hacer de la movilidad una posibilidad real y efectiva.

Retribuciones de los empleados públicos

Las reducciones retributivas de los empleados públicos han originado muchas quejas. Varias sentencias han reconocido el derecho a percibir al menos la parte devengada de la paga extraordinaria de diciembre de 2012, tal como había recomendado la Institución. Otras quejas se refieren a las relaciones de puestos de trabajo (RPT) que determinan sus características, requisitos exigidos y retribuciones y cuya elaboración se incumple principalmente en el ámbito de la administración local.

Otras quejas se refieren a la supresión o reducción de complementos. En el caso de la prestación por incapacidad temporal la diversidad de criterios puede generar desigualdades, por lo que prosiguen las actuaciones y se expondrán las conclusiones en el próximo informe anual.

Permisos

El Estatuto Básico del Empleado Público no contempla expresamente la posibilidad de que el padre funcionario pueda optar por acumular el disfrute del permiso de lactancia en jornadas completas. Se ha recomendado la inclusión de la mención expresa para el padre en los mismos términos que para la madre, de forma que se permita el disfrute compartido y sucesivo entre ambos progenitores.

El permiso de paternidad por nacimiento, acogimiento o adopción de un hijo, mantiene su duración y la ampliación prevista aún no se realiza debido al contexto económico actual, según informa la Administración competente.

El Defensor del Pueblo realizó una recomendación para que la atención en domicilio de un menor afectado por enfermedad grave, que no sea cáncer pero exija cuidados directos, permanentes y prolongados, fuera considerada como ingreso hospitalario de larga duración. La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas confirmó la aceptación, pero el Defensor ha iniciado una nueva tramitación ya que algunas quejas han puesto de manifiesto que no se ha equiparado la enfermedad grave con el cáncer para la concesión del permiso.

Pensiones y prestaciones

El Defensor del Pueblo considera que el personal funcionario incluido en el Régimen de Clases Pasivas se encuentra en una situación discriminatoria en relación al personal adscrito al Régimen General de la Seguridad Social en aquellos casos en los que prolongan la situación de servicio activo más allá de la edad ordinaria de jubilación, por no tener derecho a determinados incentivos.

En cuanto a la asistencia sanitaria en casos de emergencia, mutualistas de MUFACE son enviados frecuentemente a un centro sanitario público no concertado con MUFACE por lo que tienen que hacer frente a los gastos e iniciar el procedimiento de reintegro que, en la mayoría de las ocasiones, es denegado por la mutualidad. Por el momento la mutualidad no ofrece soluciones concretas para este problema.

Acoso laboral

Con frecuencia trabajadores del sector público han denunciado ante la Institución estar sufriendo situaciones de acoso laboral y que sus superiores no responden o no investigan. Se ha decidido iniciar una actuación de oficio para conocer los mecanismos y protocolos establecidos para prevenir y detectar tales situaciones, así como los datos relativos a la incidencia real de este problema en el ámbito del personal al servicio de todas las comunidades autónomas y de la Administración General del Estado. Los datos obtenidos se pondrán en conocimiento de las Cortes Generales en el próximo informe.

Sanidad y Política Social

La Administración incorpora recomendaciones del Defensor del Pueblo en la nueva fase del Plan de Proveedores

Destacan, entre otras actuaciones de oficio, las iniciadas por el Defensor del Pueblo para evaluar la posible existencia de déficit alimentario infantil y las actuaciones iniciadas para conocer los efectos de la morosidad de las administraciones públicas. La Defensora recomendó a la Administración dar prioridad a la satisfacción del gasto social y al pago a las entidades que prestan servicios asistenciales, con especial atención a la sanidad, la educación y los servicios sociales.

SANIDAD

Asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud

El acceso a la asistencia sanitaria para los inmigrantes sin autorización de residencia en España ha originado actuaciones. Algunas comunidades autónomas se han atenido a los estrictos términos del Real Decreto-ley 16/ 2012 que solo prevé asistencia para menores en casos de urgencia y atención a mujeres embarazadas. La solución general propuesta por el Ministerio de Sanidad es la suscripción de un convenio especial de asistencia sanitaria, solución poco viable por razones económicas. La Defensora del Pueblo recomendó la exención total o parcial de la contraprestación económica y que se continuara la asistencia a los enfermos crónicos o con padecimientos graves. La recomendación no fue aceptada, ya que únicamente se prevé prestar atención si se trata de un problema de salud pública.

Autonomía del paciente, información y documentación sanitaria

Han planteado quejas algunos pacientes que consideran una intromisión en su intimidad ser atendidos por profesionales en periodo de formación, pero la mayoría de quejas se refieren al acceso a la documentación e historias clínicas, demoras para obtener una segunda opinión clínica, demoras en transferir documentación y también a errores informáticos.

Ordenación de prestaciones

El deseo de incorporar los avances científicos, la constatación de diferencias sustanciales en la cartera de servicios de las comunidades autónomas y la necesidad de fomentar mecanismos de coordinación subyacen en la mayor parte de las quejas de este epígrafe.

Las recomendaciones de incluir en la cartera común de servicios el diagnóstico genético preimplantacio-

nal, para aquellas personas que pueden transmitir a sus descendientes determinadas enfermedades, y el cribado poblacional para la detección precoz del cáncer colorrectal han sido aceptadas.

En la Comunitat Valenciana se detectó la exclusión de parejas con un hijo biológico para la aplicación de técnicas de reproducción asistida, la Institución espera respuesta salvando la posibilidad de establecer una prelación de la esterilidad primaria sobre la secundaria. En la Comunidad de Madrid, tras la intervención del Defensor, se ha logrado atención a menores con daño cerebral sobrevenido en un centro idóneo a cargo del Servicio Madrileño de Salud.

Listas de espera

Las listas de espera son una de las principales causas de insatisfacción de los ciudadanos. En las quirúrgicas se han constatado casos de demoras superiores a dos años y en consultas externas o pruebas diagnósticas de un año. El número de pacientes en lista de espera y la demora en su atención llevaron al Defensor a formular una recomendación para la adopción de medidas de reducción urgente en el Servicio de Cirugía Cardíaca del Complejo Hospitalario de León, que ha sido aceptada y puesta en práctica.

Actuaciones en el ámbito de la atención primaria

La supresión o reducción de horarios en los Puntos de Atención Continuada (PAC) ha motivado numerosas quejas; otras se deben a problemas de acceso a la atención, inadecuaciones de los centros y reducciones de personal y horarios. Un pronunciamiento del Tribunal Superior de Justicia derogó la orden de supresión de los PAC de Castilla-La Mancha, en otros casos se han establecido diversas medidas sustitutivas del servicio.

Se han planteado otros problemas, como la atención sanitaria a estudiantes desplazados a Cataluña durante el año escolar, a los que no se asigna centro de salud por ser beneficiarios de personas aseguradas que residen en otros ámbitos territoriales.

Actuaciones en el ámbito de la atención especializada

En cuanto a la movilidad de pacientes, se han resuelto con éxito problemas de residentes en zonas limítrofes entre comunidades autónomas para que sean atendidos por el hospital más próximo. También se han estudiado problemas de derivación de pacientes a centros de referencia nacional. Por otra parte, el Servicio Madrileño de Salud aceptó la recomendación para facilitar el acompañamiento en los servicios de urgencias hospitalarias de pacientes que requieran especial protección.

Sobre la organización y funcionamiento de centros, destaca la solicitud de interposición de un recurso de inconstitucionalidad por la externalización de la gestión de 6 hospitales y 27 centros de salud del Servicio Madrileño de Salud. El Defensor del Pueblo no apreció razones para interponerlo, pero se dejó constancia de la necesidad de asegurar la pluralidad entre las prestadoras de servicios, de garantizar la equivalencia en el gasto por enfermo, de reforzar los derechos de los usuarios y que los profesionales puedan dejar constancia de su criterio sobre la conveniencia de derivar a un paciente a un servicio concreto. Al cierre de este informe, la Administración autonómica ha anunciado su renuncia al proyecto de privatización de la gestión.

Seguridad de los pacientes

La calidad de la atención sanitaria exige, entre otros factores, desarrollar procesos eficaces y sistemáticos de actuación ante las reclamaciones de pacientes que denuncian incidentes de seguridad, así como generar una información suficiente sobre estos problemas para establecer una adecuada planificación preventiva.

Errores de diagnóstico, intervenciones quirúrgicas realizadas con retraso, ausencia de protocolos que garanticen la derivación del paciente en caso de necesidad, demoras en el transporte sanitario y lentitud en la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial de la Administración, han sido también objeto de actuaciones de la Institución.

Salud mental

Es crónica la escasez de recursos especializados en salud mental y, año tras año, el Defensor insiste en la necesidad de regular la especialidad de psiquiatría en la infancia y adolescencia. También se viene insistiendo en que es esencial la coordinación entre los servicios sociales y sanitarios, especialmente en cuadros clínicos en los que coinciden toxicomanías y enfermedad mental, y en personas en situación de exclusión social.

Prestación farmacéutica, control de medicamentos y oficinas de farmacia, copago de productos farmacéuticos

El nuevo modelo de copago farmacéutico ha sido objeto de quejas y se han realizado recomendaciones sobre exenciones a personas con discapacidad, con rentas bajas o inexistentes y a quienes presentan declaración conjunta del IRPF ya que se atribuye el total de rentas a cada contribuyente.

Hay también quejas que piden que se corrija el tipo asignado de aportación farmacéutica, por retraso en los reembolsos a pensionistas y, tanto ciudadanos como defensores autonómicos, expresaron al Defensor del Pueblo su oposición a la aplicación del copago a la dispensación farmacéutica hospitalaria.

Esta Institución consideró que el problema no estaba tanto en dicha resolución –que venía a establecer límites de aportación para medicamentos por lo general muy caros–, como en el hecho de que se pretendiera establecer el copago en el ámbito de la farmacia hospitalaria, cuya necesidad no se sigue de las razones que tradicionalmente se argumentan a favor de esta medida, básicamente evitar usos inapropiados o abusivos.

Así, se solicitó del Ministerio de Sanidad información acerca de si se había realizado alguna evaluación sobre el análisis coste-beneficio de la implantación de esta modalidad de copago. La respuesta oficial, que mantiene la pertinencia de esta medida, está siendo objeto de evaluación al cierre del presente informe. La exclusión de la financiación pública de determinados medicamentos ha sido asimismo objeto de queja por la decisión de excluirlos y por haber sufrido incrementos notables en sus precios tras la exclusión.

En cuanto al transporte sanitario, hay quejas por denegaciones y por atención inadecuada, debida a retrasos en la prestación, por la planificación del servicio y por retrasos en el abono de ayudas.

POLÍTICA SOCIAL

Las actuaciones de la Institución han estado orientadas a reclamar el funcionamiento eficaz de los sistemas de atención social. Las situaciones de necesidad y exclusión social, la dependencia, los problemas de las personas con discapacidad y los asuntos relativos a menores y familias han motivado el 90 por ciento de las quejas.

Entre las actuaciones de oficio de la Institución destacan las realizadas en todas las comunidades autónomas, para evaluar la posible existencia de malnutrición infantil y los planes que pudieran ponerse en marcha para atajarla. El Defensor ha valorado de forma positiva los programas de las comunidades autónomas para luchar contra la exclusión social, si bien considera que la nutrición infantil debe atenderse a través de programas específicos.

También hay que señalar las actuaciones iniciadas para conocer los efectos de la morosidad de las administraciones públicas que resultaron en la recomendación de que se diera prioridad a la satisfacción del gasto social y al pago a las entidades de servicios asistenciales, que el Gobierno aceptó.

En las ideas de estas recomendaciones profundizó el Real Decreto-ley 8/2013, de 28 de junio, que estableció una nueva fase del Plan de Proveedores, prestando especial atención a la sanidad, la educación y los servicios sociales, así como a mayores, infancia y personas con discapacidad. La Institución realiza un seguimiento de diversos expedientes de pago.

Menores

Una preocupación constante del Defensor son los menores en situación de riesgo o desamparo, el acogimiento, las adopciones internacionales y la protección de niños y adolescentes frente a ciertos contenidos de medios de comunicación audiovisuales. Se han concluido dos largas actuaciones

relativas a la atención a menores en centros residenciales. Aunque todas las comunidades autónomas han desarrollado programas de apoyo al acogimiento familiar, estos son aún insuficientes y en algunas comunidades se han reducido.

La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad ha aceptado la recomendación de la Defensora del Pueblo, sobre varios aspectos a tener en cuenta en el proyecto de ley de actualización de la legislación sobre protección a la infancia. Así, la Administración definirá de forma clara y completa el acogimiento, establecerá un estatuto de deberes y derechos de las familias acogedoras y contemplará una atención preferente a los acogimientos de niños y niñas discapacitados y otros colectivos con dificultades para acceder al acogimiento.

Además, salvo en casos tasados con un criterio restrictivo, no se acordarán acogimientos residenciales de niños menores de 3 años y se establecerá prioridad del acogimiento familiar sobre el residencial para los niños de 3 a 6 años.

En cuanto a las adopciones internacionales, las actuaciones de la Institución se centran en conocer si las administraciones españolas informan y ayudan a las familias y si supervisan adecuadamente a las entidades colaboradoras de adopción internacional.

Respecto a la protección de los menores frente a los medios de comunicación, el Defensor está a la espera del primer balance de gestión del Consejo Estatal de Medios Audiovisuales y confía que su actividad resulte efectiva en este ámbito. Permanece abierta una actuación sobre el tratamiento de asuntos en los que están involucrados menores en el programa “Entre todos” de TVE. También siguen abiertas actuaciones sobre la prevención de riesgos en el uso de redes sociales o sitios de internet.

Personas con discapacidad

Los defensores del pueblo trataron en las XXVIII Jornadas de Coordinación la adaptación del ordenamiento jurídico español a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El resultado se plasmó en un amplio documento que será publicado por el Diputado del Común de Canarias, anfitrión del encuentro.

El Defensor del Pueblo se ha referido en anteriores informes a la incompleta regulación del régimen sancionador, constatando que, más allá de las carencias normativas, situaciones idénticas reciben un tratamiento diferente en función del territorio en que se produzcan.

Tras diversas actuaciones, la Administración no termina de imponer el cumplimiento de las normas de accesibilidad y exigir la adaptación de edificios. Además, no sanciona infracciones alegando razones de competencia y la escasa regulación autonómica. El Gobierno ha incumplido el plazo para presentar medidas de acción positiva, dirigidas a promover el acceso al empleo de las personas con capacidad intelectual límite que tengan reconocida oficialmente su situación, aunque no alcancen un grado de discapacidad del 33 por ciento, tampoco ha determinado el grado mínimo de discapacidad para acogerse a estas medidas.

A instancias del CERMI se iniciaron actuaciones ante la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad y de Empleo, recomendando proceder, a la mayor brevedad, a aprobar las normas reglamentarias necesarias.

Las dificultades de accesibilidad, entre otros casos para aparcamientos públicos, así como la reserva de plazas de aparcamiento, han llevado a tramitar actuaciones con diversos municipios.

Las actuaciones sobre la regulación del acompañamiento por perros de asistencia a personas afectadas por discapacidades distintas a la visual siguen abiertas, ya que en unas comunidades existe regulación pero sin desarrollo reglamentario, en otras están en tramitación proyectos de ley, otras han indicado que lo estudiarán y otras aún no lo han considerado.

También se ha formulado una recomendación al IMSERSO, aún sin respuesta, para que se facilite el libre acceso a la información y nuevas tecnologías a las personas residentes en centros de mayores.

Atención a personas mayores

El ingreso en centros residenciales de personas mayores es frecuentemente pactado entre familiares y el centro y, en ocasiones, se imponen limitaciones que requerirían autorización judicial, no solo la del tutor. Por esto se recomendó que cuando se pro-

duzca deterioro en la capacidad de los residentes con posterioridad a su ingreso voluntario, los responsables de los centros lo comuniquen al Ministerio Fiscal para que se adopten las medidas de protección pertinentes. La recomendación fue aceptada plenamente.

También ha sido aceptada otra recomendación, referida al establecimiento de un protocolo que contemple las medidas que han de adoptarse con residentes cuyo comportamiento o patologías presenten indicios de riesgo para sí mismos o para otros.

Situación de dependencia

Por las quejas recibidas, se constata que los ciudadanos perciben un deterioro del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD): hay demoras en la gestión de expedientes, en la valoración y reconocimiento del grado de dependencia, se reduce la cuantía de las prestaciones y siguen existiendo diferencias entre las comunidades en cuanto al nivel de protección.

En algunas comunidades, especialmente respecto de las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar, las demoras se han producido por la falta de fondos para abonarlas. El Defensor ha advertido de que el impago de estas prestaciones puede afectar seriamente a la capacidad económica de la familia o implicar el abandono del servicio ante la imposibilidad de asumir su coste con medios particulares.

En algunas comunidades, la cuantía que resulta al aplicar la nueva normativa autonómica es notoriamente inferior y la participación de los usuarios en la financiación de las prestaciones da lugar a notables diferencias en función del lugar de residencia. Y si una persona en situación de dependencia traslada su domicilio de una comunidad autónoma a otra se generan distorsiones a la hora de recibir las prestaciones ya que, aunque existen plazos para la revisión de los Programas Individuales de Atención por la Administración de acogida, la revisión no se realiza en el plazo previsto.

Los expedientes de revisión del grado de autonomía de las personas han suscitado numerosas quejas por demoras y por el reconocimiento de un grado inferior de dependencia al preestablecido, lo que ha provocado la petición de devolución de cantidades percibidas.

La Institución también transmitió al IMSERSO que no es razonable privar a una persona con discapacidad y en situación de dependencia de la prestación con la que hace frente a su manutención y vestido por haberle sido concedida una ayuda para ser atendida en el domicilio. Aunque el IMSERSO no ha variado su interpretación de la norma, el Defensor del Pueblo insiste que no deben ser excluyentes las prestaciones otorgadas a las personas en situación de dependencia con las concedidas por la ley de integración social del minusválido (LISMI).

Familias numerosas

Se han recibido quejas reclamando la modificación de la Ley de familias numerosas para ampliar los supuestos de reconocimiento. Se han detectado problemas de trámite en la emisión y renovación de los títulos de familia numerosa por falta de medios materiales y de personal. Como aspectos positivos hay que señalar la modificación del límite de ingresos para percibir asignación, que vendrá dado por el número de hijos a cargo, y la ampliación de la protección a los hijos solteros y menores de 21 años y hasta los 26 años mientras permanezcan estudiando.

Personas en situación de pobreza y exclusión social

Las quejas más numerosas han sido por la tramitación de las rentas mínimas. En la Comunidad de Madrid hubo más de 170 quejas en las que se denunciaban demoras medias superiores al año. En otras comunidades los problemas más frecuentes son el aumento del número de solicitudes, las limitaciones presupuestarias y los insuficientes medios personales para la tramitación. En la Comunitat Valenciana se modificó la normativa, estableciendo como fecha de efectos la de resolución en lugar de la fecha de solicitud, lo que suscitó quejas. A varias comunidades se les ha recordado el deber legal de resolver en tiempo y forma las solicitudes.

Nutrición infantil

El efecto de la crisis económica sobre las economías familiares está siendo extenso y prolongado.

Por ello, se iniciaron actuaciones de oficio con todas las comunidades y ciudades autónomas para examinar el impacto de la pobreza en la nutrición de los menores, así como para conocer las intervenciones específicas que pudieran estar llevándose a cabo o proyectándose, para garantizar la alimentación básica de los menores que vivan en hogares con privaciones materiales. En especial, a esta Institución le preocupaba que, durante el período de vacaciones escolares, el cierre de los comedores pudiera agravar situaciones de precariedad.

De las respuestas obtenidas se deduce que algunas comunidades mantienen programas específicos, otras han adoptado medidas o estaban en fase de estudio, otras manifestaban no tener detectado un problema estructural y que la red general de cobertura basada en rentas de integración y ayudas de emergencia resulta suficiente y otra, como Castilla-La Mancha, establecía conexión directa con situaciones de riesgo o desamparo que motivarían la intervención de los servicios de protección a la infancia.

El Defensor del Pueblo considera que la nutrición infantil debe atenderse a través de programas específicos, para evitar efectos lesivos en el desarrollo físico e intelectual de los menores, ya que las rentas de integración sufren demoras y no llegan a todos los que las necesitan. Además, estas rentas de inserción y otras ayudas generalistas son prestaciones de garantía para el conjunto de la unidad familiar y no aseguran que la alimentación de los menores constituya una prioridad.

Cabe esperar una atención preferente a este asunto en el marco del Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social 2013-2016 del Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales.

Seguridad Social y Empleo

En materia de Seguridad Social, más del 82 por ciento de las quejas recibidas están relacionadas con disconformidad en las prestaciones, especialmente por las condiciones de acceso, duración, régimen de incompatibilidades o cuantía económica. El porcentaje asciende casi al 95 si se suman las quejas relacionadas con la cotización y recaudación de cuotas.

Los tiempos de respuesta de la Administración a las solicitudes de información del Defensor son, por lo general,

adecuados y el reconocimiento de errores suele traducirse en la subsanación total o parcial de los mismos.

Se iniciaron actuaciones sobre la seguridad del sistema de remisión electrónica de datos, sobre el sistema de respuesta automática de peticiones de informes de vida laboral y sobre otras disfunciones informáticas. A la propuesta de ampliar el plazo entre la diligencia de embargo de bienes y la realización de la correspondiente subasta, la Tesorería General de la Seguridad Social respondió indicando que se había introducido mayor flexibilidad en la concesión de aplazamiento en situaciones sobrevenidas.

Prestaciones

Como ya se ha señalado, la mayoría de quejas se refiere a disconformidad en las prestaciones.

Una de las recomendaciones de la Institución al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) ha sido que considere que persiste la situación de incapacidad hasta que se notifica al interesado la resolución de alta médica, porque se han dado casos de irregularidades en el envío de la notificación o de retrasos en la comunicación.

Otras quejas han estado referidas a prestaciones por maternidad, pensión a favor de familiares, de viudedad, de jubilación y pensiones no contributivas de invalidez. Sobre la revalorización automática de las pensiones públicas, llegaron a la Institución 200.000 firmas solicitando que el Defensor activara una reforma constitucional que blinde el carácter público de las pensiones y su revalorización automática. Estas peticiones fueron remitidas al Congreso de los Diputados.

Se recibieron solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley 28/2012, de 30 de noviembre, que no se presentó, al considerar que ya lo habían presentado parlamentarios de siete grupos políticos. No obstante, la Defensora recomendó al Gobierno que asumiera el compromiso de compensar la pérdida de poder adquisitivo para las pensiones cuando resultase financieramente posible.

Desempleo

Se recibieron quejas porque la aplicación para solicitar cita previa con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) no permitía hacer cambios. El

SEPE informó de que se ha solucionado el problema permitiendo anular la cita asignada y solicitar una nueva. Otras quejas se refieren a dificultades para la presentación de reclamaciones en la página web y para adjuntar documentación a las solicitudes.

La gestión de las prestaciones por desempleo también ha originado quejas, bastantes por incidencias en las notificaciones, que se han solucionado cuando se ha encargado la gestión a Correos. En el caso de quejas por suspensiones o denegaciones, tras la actuación del Defensor, el SEPE ha revisado diversos expedientes y ha reconocido las prestaciones.

En cuanto a las quejas por demoras en la tramitación de prestaciones vinculadas a expedientes de regulación de empleo, las actuaciones mostraron que había demoras de alrededor de 5 meses. Por ello se realizó una recomendación para adoptar medidas adicionales de reducción de tiempos de tramitación y se hizo un recordatorio de deberes legales sobre la obligación de resolver las solicitudes en el plazo legalmente establecido.

Los problemas por salidas al extranjero de los beneficiarios de prestaciones por desempleo también han suscitado quejas, que se resolvieron tras solicitar al SEPE información sobre si había aplicado la doctrina dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Supremo en dos sentencias de octubre de 2012.

La denegación de prestaciones por cese de actividad de trabajadores autónomos ha originado numerosas quejas. El Defensor del Pueblo ha pedido a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social información sobre la posibilidad de realizar un desarrollo normativo que clarifique y simplifique los requisitos para considerar acreditado el cese de actividad. La respuesta informaba del inicio de estudios para la modificación del régimen jurídico, por lo que la actuación continúa abierta hasta conocer el alcance de la modificación que se lleve a cabo.

Los extranjeros solicitantes de subsidio de desempleo han tenido dificultades para acreditar la falta de ingresos del cónyuge e hijos residentes fuera de España o por considerar la Administración que los ingresos de la unidad familiar superan el límite legal o bien por errores en la tramitación.

En cuanto a la Renta Activa de Inserción (RAI) y el Programa de Recualificación Profesional (Plan Prepara) han generado quejas, algunas de cuyas actuaciones continúan abiertas.

Seguridad Social Internacional

Continúa siendo relevante el número de quejas sobre deficiencias y demoras en la tramitación de pensiones amparadas en reglamentos comunitarios y convenios bilaterales. Cabe mencionar demoras de más de dos años en la revisión de la fecha de efecto de una pensión de jubilación y de tres años para reconocer una de invalidez en Francia.

Otros casos conciernen a una pensión otorgada en 2003 y sin efectuar pagos hasta 2012 en Venezuela; la falta de respuesta a una petición de información a Guinea; la negativa de autoridades colombianas a certificar cotizaciones, y el problema, ya expuesto en el anterior informe, de un colectivo de marineros que trabajaron en buques de bandera noruega pero a los que, al no haber sido residentes, este país no les ofrece cobertura en su sistema de Seguridad Social. Continúa el seguimiento de las prolongadas gestiones realizadas por las autoridades españolas para solucionar estos casos.

Empleo

Las quejas recibidas en esta materia son un reflejo del contexto económico de contención del déficit público y falta de creación de empleo. Muchas de las quejas aluden a la situación de desempleo y al ámbito de las relaciones laborales privadas, asuntos en los que el Defensor del Pueblo no tiene competencia para intervenir.

Ello no obsta para expresar la solidaridad de la Institución con quienes se encuentran en esta situación, y para instar de las autoridades públicas a realizar un mayor esfuerzo con medidas que favorezcan la creación de empleo y en la atención de las necesidades elementales de quienes no pueden acceder a él.

Sobre las políticas activas de empleo, la Institución propone más controles, auditorías exhaustivas y una evaluación rigurosa de los resultados de los programas y actividades derivados de las mismas.

Un numeroso grupo de quejas se refiere a las dificultades para percibir ayudas y subvenciones públicas concedidas en apoyo a la formación profesional o para la promoción del empleo autónomo, por falta

de crédito presupuestario. Destaca el gran número de quejas recibidas de personas que han perdido su empleo por la situación de insolvencia de su empresa y están a la espera de que el Fondo de Garantía Salarial (FOGASA) satisfaga las prestaciones que les corresponden.

El sistema de acceso electrónico al SEPE también ha presentado disfunciones y generado quejas, como también los anuncios de ofertas de empleo en las que se establecen limitaciones por razón de edad, lo que está tipificado como infracción muy grave, o el requisito de contar con la certificación de discapacidad. Respecto de este colectivo, esta Institución ha recordado a la Administración la urgencia de revisar la relación laboral para la inclusión de las personas con discapacidad a través de las modalidades de empleo protegido.

Los trabajadores desempleados que se constituyen en empleados autónomos, financiados con fondos de empleo de ámbito nacional gestionados por las comunidades autónomas, se quejaron por demoras e incluso por denegación de solicitudes -hechas tres años antes- por falta de disponibilidad presupuestaria. El agotamiento del crédito presupuestario originó también demoras o supresiones de otras ayudas.

Cumplimiento de las empresas concesionarias de sus obligaciones laborales

La empresa concesionaria del contrato integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes del Ayuntamiento de Madrid no ha aceptado la subrogación de un elevado número de trabajadores y el Ayuntamiento de Madrid se ha considerado ajeno al conflicto, por entender que se circunscribe a las relaciones entre la empresa concesionaria y los trabajadores.

Esta Institución ha recordado al Ayuntamiento que la administración contratante está obligada a supervisar la ejecución del contrato en este aspecto y a establecer los mecanismos necesarios para su debido cumplimiento. Asimismo, ha recordado que la Administración puede introducir en el pliego de condiciones administrativas cláusulas para garantizar la estabilidad en el empleo y garantías para su cumplimiento, y establecer penalizaciones en caso de incumplimiento, e incluso atribuir a estas condiciones

el carácter de obligaciones contractuales esenciales, tipificando su incumplimiento como causa de resolución del contrato.

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA) mantuvo un criterio similar en la concesión de determinadas obras y servicios en el Aeropuerto Adolfo Suárez de Madrid-Barajas. La empresa, finalmente, aceptó la subrogación de los trabajadores, pero la posición de AENA de mantenerse ajena al conflicto determinó que se le diera traslado de estas mismas consideraciones.

Formación Profesional

La mayor parte de las quejas, que se han recibido en esta materia, se refieren a la disconformidad de las personas desempleadas con los criterios de selección para realizar cursos de formación para el empleo y a demoras y disfunciones en la tramitación de ayudas al transporte, manutención y alojamiento que corresponden por la realización de estos cursos.

Algunas quejas recibidas hacen referencia a la falta de convocatoria, en las comunidades autónomas, de procedimientos para la obtención del certificado de profesionalidad que acredite oficialmente la cualificación profesional, mediante la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación. Se ha solicitado información a las consejerías competentes.

Fondo de Garantía Salarial (FOGASA)

Las numerosas quejas recibidas muestran que los retrasos en este organismo lejos de disminuir han aumentado. Por ello el Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio, con el fin de conocer las necesidades personales y materiales imprescindibles para su adecuado funcionamiento, ya que, en el actual contexto de crisis económica y desempleo, la percepción de las prestaciones del FOGASA -a las que tienen derecho los afectados- pueden evitar que alcancen el umbral de la pobreza y el riesgo de exclusión social.

Del informe recibido de FOGASA se deduce que la acumulación de expedientes se debe al incremento

del número de solicitudes de prestaciones, consecuencia del alto nivel de destrucción de empleo en los últimos años, que casi se ha cuadruplicado desde 2008. Además aducen una plantilla insuficiente ya que no se han aumentado los efectivos para abordar este elevado volumen de trabajo. También se han constatado procedimientos ineficaces para afrontar la gestión en algunas unidades provinciales.

Como solución temporal, una empresa pública gestionará expedientes en las provincias con mayor retraso. Además, se está ultimando un nuevo manual de procedimiento para unificar y simplificar la gestión en todo el territorio nacional y se reconoce la necesidad de solucionar la escasez de personal.

El Defensor del Pueblo ha ofrecido su colaboración para actuar ante los departamentos ministeriales que sea preciso para propiciar medidas para su correcto funcionamiento.

Trabajo infantil

En el marco de las actuaciones realizadas por el Defensor del Pueblo como miembro de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), con la finalidad de trabajar coordinadamente en la protección y promoción de los derechos de niños, niñas y adolescentes, el Defensor del Pueblo inició una actuación de oficio ante la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Así, ha pedido información sobre las actuaciones inspectoras en la materia, los planes vigentes para la erradicación del trabajo infantil en España y los datos estadísticos de los que se disponga en el período correspondiente a 2007-13.

Los datos facilitados por dicha Dirección General no permiten extraer conclusiones sobre la incidencia del trabajo infantil en España, más allá de constatare un número bajo de actuaciones inspectoras anuales y un bajo porcentaje de infracciones y sanciones, porcentaje que ha mantenido una tendencia decreciente.

Un adecuado tratamiento de los datos permitirá un mejor conocimiento del trabajo de menores en España y cuantificar su extensión. La Administración podrá determinar criterios de actuación que doten de una mayor eficacia la prevención o corrección de las infracciones que puedan producirse en esta materia.

Parece esencial considerar de modo diferenciado

los supuestos de incumplimiento de las condiciones de trabajo de los menores de 18 años y los casos detectados de trabajo de menores de 16 años, clasificando estos últimos en función de la edad. Cabe apuntar otros criterios que pueden resultar también de interés, como son el análisis de los datos diferenciados por el sexo y el sector de actividad en el que se ha detectado el trabajo del menor.

Esta Institución dará traslado de esta propuesta a la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

También en esta materia, se ha solicitado a ese mismo organismo que informe sobre las previsiones para que España ratifique el Convenio n.º 189, de la Organización Internacional del Trabajo, sobre trabajos dignos para trabajadoras y trabajadores domésticos, cuyo articulado recoge normas relativas al trabajo infantil.

Vivienda

Buena acogida de las recomendaciones del estudio “Viviendas Protegidas Vacías”

La Institución publicó el estudio “Viviendas Protegidas Vacías” para conocer el número de las que están disponibles pero desocupadas. Sus recomendaciones han sido recogidas en el Plan Estatal de Vivienda 2013-2016. La supresión o el impago de ayudas públicas a la vivienda, así como el retraso en el pago de subvenciones autonómicas ya reconocidas motivaron numerosas quejas en 2013. La venta de viviendas de protección pública a empresas privadas se ha convertido en una nueva causa de quejas.

Planes de vivienda

La Institución recibió en 2013 numerosas quejas como consecuencia de la supresión de las ayudas públicas estatales a la vivienda, que se produjo primero por el Real Decreto-ley 20/2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, y después con la Ley 4/2013, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas.

Aunque el tenor literal del artículo 35 del Decreto-ley 20/2012 se refería únicamente al Plan vigente en ese momento (Plan 2009-2012), el Ministerio de Fomento interpretó que era aplicable a todas las ayudas a la vivienda, incluyendo las ya reconocidas bajo planes anteriores. Esto motivó numerosas quejas de los ciudadanos, que veían suprimidas con carácter retroactivo las ayudas que tenían concedidas desde hacía años. Las prórrogas de la subsidiación de préstamos otorgados al amparo del Plan 2005-2008 fueron las más afectadas. Se iniciaron actuaciones con el Ministerio de Fomento, quien se amparó en

la interpretación del citado artículo por la abogacía del Estado.

Tras analizarlo, el Defensor formuló recomendaciones al Ministerio de Fomento (Resolución 158/2013), en las que proponía modificar el criterio seguido hasta entonces y limitar la supresión de las ayudas al Plan entonces vigente (2009-2012). Sin embargo, el Ministerio rechazó las recomendaciones, por lo que se cerraron las actuaciones tras advertir al Ministerio de las consecuencias para los ciudadanos.

La supresión de las ayudas a las cooperativas de vivienda también ha motivado la formulación de recomendaciones al Ministerio de Fomento para que considere la posibilidad de hacer un estudio, junto con la Confederación de Cooperativas de Vivienda de España, para establecer un período transitorio de ayudas.

En enero de 2013, y a la vista de que en la Comunidad Autónoma de Andalucía hay pendientes de resolución más de 7.500 solicitudes de ayuda del

Plan de vivienda 2005-2008, se dirigió un recordatorio de deberes legales a la Consejería de Fomento y Vivienda. En síntesis, se le recordó que no debe admitir a trámite más solicitudes de ayudas a la vivienda ya que se ha llegado al límite de la dotación presupuestaria para atenderlas, y que deben ser desestimadas formalmente las que quedan, pues no se dispone de financiación estatal ni autonómica.

En relación con los planes autonómicos, se dirigieron varias recomendaciones a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid por los efectos de la supresión del cheque vivienda sobre las solicitudes en curso. La Institución tiene abierta una actuación de oficio tras recibir quejas de ciudadanos que manifestaban que si ese centro directivo hubiera tramitado y resuelto sus respectivos expedientes dentro del plazo establecido (seis meses), se les habría reconocido el cheque vivienda, solicitado antes de que fuera suprimido. Se está a la espera de la respuesta de la Comunidad de Madrid.

También hay abierta una actuación por el retraso en los pagos del cheque vivienda en la Comunitat Valenciana y por los criterios de prioridad de los pagos. Se ha pedido información sobre el número de expedientes reconocidos y pendientes de abono, las cuantías debidas, las previsiones de fondos y el calendario y criterios de prioridad del pago.

La Generalitat respondió que hay unos 14.000 expedientes pendientes de tramitación, por un importe total cercano a los 140 millones de euros. Queda por pagar aproximadamente el 18,71% de las ayudas ya reconocidas.

La cuestión de los anticipos también generó problemas a los ciudadanos. Es el caso de quienes tienen otorgada una ayuda al alquiler, que la Administración autonómica no ha abonado. Los interesados fueron a un banco a pedir un préstamo amparados en la resolución de reconocimiento de la subvención, pero ésta aún no ha sido pagada y los afectados se encuentran en deuda con la entidad bancaria.

Han sido frecuentes las quejas por retraso de los pagos de subvenciones autonómicas ya reconocidas. En la mayoría de los casos la administración responde que se debe a la falta de liquidez presupuestaria, por lo que esta Institución ha sugerido que se utilice el dinero liberado de los presupuestos autonómicos, como consecuencia del mecanismo de pagos a proveedores del Ministerio de Hacienda. Ha

sido el caso de la Comunitat Valenciana, Región de Murcia, Castilla-La Mancha y Canarias.

Adjudicación de viviendas de protección pública

Esta Institución se interesó también por cuestiones relativas a la solicitud y adjudicación de vivienda pública.

Respecto a los registros públicos de demandantes de vivienda protegida, el 19 de octubre de 2011 se formuló una recomendación a la Comunidad de Madrid sobre el establecimiento del Registro Público de Demandantes de Vivienda en Protección. El hecho de que dicho registro no exista repercute en que los solicitantes de vivienda desconocen su orden de prelación, o si avanzan en la lista de posibles adjudicatarios de año en año. Esto es especialmente grave respecto a la solicitud de vivienda por situaciones de especial necesidad, y motivó que en 2012 se dirigieran dos sugerencias a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, para activar la disponibilidad de viviendas para los cupos de especial necesidad, que no fueron aceptadas. Un asunto parecido sobre acceso a la vivienda en casos de especial necesidad motivó una recomendación a la Consejería de Fomento de la Ciudad de Ceuta para que modificara la normativa respecto a los cupos. La Administración no ha contestado.

Sobre esta cuestión versan también las quejas que han finalizado con la sugerencia al Instituto de la Vivienda de Madrid y a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, de incluir al solicitante o adjudicatario de vivienda, que se encuentra en una situación de gran precariedad, en el Programa Social de Vivienda Integradora que lleva a cabo la Dirección General en colaboración con *Cáritas*.

En diciembre de 2012 se recomendó a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid que, entre los motivos de exclusión de solicitudes de viviendas con protección pública para arrendamiento con opción de compra para jóvenes, también se contemple haber ocupado o estar ocupando una vivienda sin título, salvo abandono voluntario o, que se instara la inclusión de alguna medida de discriminación positiva para los solicitantes que no hayan sido ocupantes ilegales de vivienda protegida. La administración aceptó esta recomendación en enero de 2013.

Modificación de la renta de VPP de protección pública

La Institución ha analizado dos tipos de problemas relativos al alquiler de viviendas de protección pública y, más concretamente, a las solicitudes de reducción de renta. En algunos casos se advierte, cuando no hay un régimen jurídico especial que regule la cuestión, cierta discrecionalidad de la Administración al decidir la reducción de rentas.

Es el caso de las actuaciones llevadas a cabo con la Gerencia del Instituto Balear de la Vivienda, que aplica con carácter general, previo estudio de cada expediente individual, una reducción de hasta el 30% de la renta de los inquilinos que estén al corriente de pago o se comprometan a saldar su deuda en cuatro meses; o con la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid, que mediante Acuerdo del Consejo de Administración decidió reducir la renta de las viviendas a adjudicar en un 10%. En ambos casos no se hacen referencias legales, lo que apunta a una discrecionalidad no controlable.

También se ha analizado el alcance de los compromisos de pago que ofrece el IVIMA (Comunidad de Madrid) en los supuestos de problemas para pagar la renta, derivados de situaciones sobrevenidas de desempleo, sobre todo de larga duración y, en general, en los supuestos de necesidad económica.

Estas quejas indican que el sistema de reducción de renta de la Comunidad de Madrid no es eficaz cuando la situación económica del solicitante es muy precaria. El resultado es que se ofrece la reducción de la renta como una formalidad, aunque el adjudicatario de la vivienda no tiene posibilidad real de pagar.

Venta de VPP a entidades privadas

La venta de viviendas de protección pública a empresas privadas es una de las preocupaciones de esta Institución, y una nueva causa de queja de los ciudadanos. Los motivos aducidos por los reclamantes son dos: los inquilinos, que se muestran intranquilos aunque la Administración Autónoma les explica que su situación no se ha alterado; y quienes tienen una opción de compra, que aducen no haber tenido derecho de tanteo.

Es cierto que la ley de arrendamientos urbanos no reconoce el derecho de tanteo si lo que se vende es el edificio entero, pero ha de considerarse distinto para el inquilino que el dueño sea un instituto público o una empresa privada.

Será en 2014 cuando sean tratadas estas quejas, examinar el derecho de tanteo entre el inquilino y la nueva empresa dueña, los posibles perjuicios, los precios de venta, etcétera. La nueva legislación local (Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local) permite a los municipios destinar su patrimonio público inmobiliario a reducir la deuda comercial y financiera del Ayuntamiento.

En agosto de 2013 se inició una actuación ante la Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda de la Comunidad de Madrid para conocer cómo se va a desarrollar un proceso de enajenación de 32 promociones de viviendas del IVIMA que cuentan con inquilinos en alquiler, algunos con opción a compra. Se solicitaron los pliegos de condiciones y una evolución de la situación en que quedarán dichos inquilinos.

La Consejería contestó que la enajenación de estas promociones no afecta a la situación jurídica de los inquilinos, que mantienen los mismos derechos y obligaciones. Además, indica que no procede ofrecerles el derecho de tanteo, pues no se han enajenado viviendas individuales sino edificios o promociones completas.

El expediente sigue en trámite.

Impago de cuotas de la comunidad de propietarios de los pisos propiedad del organismo público de vivienda

Se recibieron también varias quejas por el impago de las cuotas de la comunidad de propietarios de los pisos propiedad del IVIMA. Desde 2012, la Institución ha realizado varias actuaciones en relación con este asunto. Así, dirigió una sugerencia al IVIMA para que tramitara con celeridad, entre otros asuntos, las deudas pendientes por las cuotas de las viviendas vacías de su propiedad y las de sus inquilinos morosos. El IVIMA aceptó formalmente algunas de las sugerencias.

En noviembre de 2012 el IVIMA aceptó formalmente algunas de las sugerencias.

En junio de 2013 se inició una actuación con la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid para conocer el funcionamiento del sistema de cobertura por impagos, en el marco del denominado "Plan Alquila de la Comunidad de Madrid". Los gestores parecen desentenderse del Plan. Está pendiente la respuesta de la Comunidad de Madrid.

Renta Básica de Emancipación

En 2013 disminuyó el número de quejas en esta materia respecto a años precedentes, como cabía esperar tras ser suprimida; únicamente quedan las rentas ya reconocidas. La mayor parte de las nuevas quejas recibidas versa sobre expedientes afectados por algún tipo de incidencia, por causa de la Administración estatal o de la autonómica.

Destacan los problemas en las solicitudes presentadas por los interesados en plazo, pero que no se admitieron en el sistema automático de pagos. Hay varias comunidades autónomas afectadas: Cataluña, Andalucía y la Comunitat Valenciana. Se trata de errores y dificultades de índole informática.

El Plan Estatal de Vivienda 2013-2016, aprobado por Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, posibilita emplear parte de los recursos presupuestarios asignados al Plan para dotarse de sistemas informáticos que faciliten el intercambio de datos e información del Ministerio de Fomento con las comunidades autónomas.

Viviendas de Protección Pública Vacías

El estudio "Viviendas Protegidas Vacías" fue presentado a las Cortes Generales el 21 de marzo de 2013. Era y sigue siendo preciso conocer el número de VPP vacías, sus causas, el estado de conservación de los inmuebles residenciales, así como la organización de los medios materiales y personales con que se las gestiona y qué dificultades se presentan para una acción eficiente.

El estudio ha tenido buena acogida, las recomendaciones han sido aceptadas en lo sustancial en la

práctica totalidad. Además, el Ministerio de Fomento ha asegurado haber asumido las recomendaciones del Defensor del Pueblo en la preparación y aprobación subsiguiente por el Consejo de Ministros del nuevo Plan Estatal sobre Vivienda y Rehabilitación 2013-2016. En concreto, ha resaltado el apoyo a la vivienda protegida en arrendamiento y la posibilidad de recalificar viviendas protegidas en venta para su puesta en alquiler.

Así pues, las propuestas del estudio están sirviendo a las administraciones de punto de referencia para revisar, cuestionar e incluso reafirmarse en problemas del modelo actual de gestión de las viviendas protegidas.

De las conclusiones del estudio destacaban dos:

- La conveniencia de contar con un Registro General de las viviendas protegidas, con datos proporcionados por las comunidades autónomas y grandes municipios, datos que deberían ser homogéneos para hacer posible evaluaciones de carácter nacional.
- La conveniencia de que todo el parque de viviendas vacías se ofrezca en alquiler en condiciones que permitan a personas y familias acceder a ellas sin dificultades insuperables, para lo que el estudio proporcionaba unos indicadores de posibles valoraciones de alquiler.

Precisamente, alrededor de estas dos propuestas han girado las contestaciones recibidas de las administraciones.

Economía y Hacienda

Las actuaciones sobre preferentes, deudores hipotecarios e insolvencia personal centraron la actividad de la Institución

Un año más, gran parte de las quejas en materia económica recibidas por el Defensor del Pueblo estuvieron motivadas por la escasez de recursos y las dificultades que atraviesan los ciudadanos para hacer frente a sus obligaciones. La Institución publicó tres estudios –sobre participaciones preferentes, sobre deudores hipotecarios y sobre insolvencia personal- que recogen gran parte del trabajo realizado en 2013. También se ha pedido a la Agencia Tributaria que tenga en cuenta las recomendaciones del Defensor del Pueblo en la próxima reforma fiscal.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actuaciones derivadas de la coyuntura económica

Las actuaciones principales se encuentran incluidas en los estudios elaborados por la Institución durante 2013:

- Actualización del estudio “Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo” (abril 2013).
- “Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo” (noviembre 2013).

El Defensor del Pueblo subrayó la necesidad de llevar a cabo una reforma profunda de la regulación de la situación de los deudores hipotecarios en su conjunto. También solicitó que se aumenten las facultades de los jueces, de acuerdo con el contenido

de una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (UE) y con las recomendaciones de la Institución. En concreto, la Institución abogó por ampliar el campo de actuación de la justicia para que exista una “mayor flexibilidad a la hora de facilitar acuerdos entre acreedores y deudores”.

Asimismo, la Institución hizo varias recomendaciones para que se establezca en el ordenamiento jurídico español un procedimiento de insolvencia independiente, o ley de segunda oportunidad, para que particulares y consumidores de buena fe sobreendeudados puedan rehacer su vida y evitar la exclusión social. Al cierre del informe anual, no se ha recibido respuesta a estas recomendaciones.

El año pasado también se recibieron numerosas quejas por la comercialización de productos financieros complejos. Es el caso de la hipoteca multivisa o de las participaciones preferentes.

Con respecto a las hipotecas en moneda distinta del euro, ya se ha modificado la legislación sobre

la información que las entidades deben facilitar a los clientes, pero quienes firmaron su contrato con anterioridad se quejan de que están sufriendo las consecuencias del desconocimiento de las condiciones suscritas, que suponen que el capital inicial solicitado se ha incrementado, incluso duplicado en muchos casos, de forma que, de haber conocido tal circunstancia, no las habrían suscrito.

En cuanto a las participaciones preferentes, el Defensor del Pueblo elaboró en marzo de 2013 un estudio que recoge las principales acciones llevadas a cabo sobre este asunto. La Institución realizó recomendaciones al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. La Subcomisión de Transparencia de Productos Financieros de la Comisión Económica del Congreso ha recogido casi todas las recomendaciones formuladas. Por ello, se ha solicitado la posición de la CNMV y del Ministerio de Economía ante las propuestas de la subcomisión.

El Defensor del Pueblo también recibió quejas relacionadas con la desaparición del IRPH (Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios), al que estaban referenciadas muchas hipotecas. La Institución formuló dos recomendaciones, dirigidas al Banco de España y a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. En ellas pedía mejorar la información que las entidades remiten a sus clientes sobre la aplicación del nuevo índice de referencia, y facilitar la posibilidad de una renegociación de los contratos vigentes, en el supuesto de que éste pueda suponer un riesgo de mora en su cumplimiento para los deudores hipotecarios. Éstas recomendaciones aún no han sido objeto de respuesta.

Otras actuaciones de la Institución tuvieron que ver con los préstamos del Instituto de Crédito Oficial (ICO). Sobre este asunto se plantearon dos cuestiones:

1. El vencimiento de los créditos de la Línea de Mediación para los afectados de Fórum Filatélico, S. A., y Afinsa, S. A., provocó que, para mantener el apoyo a los afectados, el Gobierno diera instrucciones al ICO para que ampliase el plazo de amortización dos años más y modificase determinadas condiciones de esta línea de crédito.

Sin embargo, numerosos ciudadanos sufrieron la denegación de dicha prórroga por parte de las distintas entidades financieras adheridas a esta línea de crédito.

La Institución efectuó una recomendación para que el ICO concediese directamente a los afectados la prórroga de la Línea de anticipos a cuenta, cuando hayan visto rechazada su petición por las distintas entidades financieras adheridas.

2. Numerosos estudiantes a los que se les concedieron los préstamos ICO-Renta Universidad 2010/2011 no pueden devolver las cantidades mensuales dado que se encuentran en situación de desempleo.

Tanto el ICO como el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte tienen previsto modificar la Orden Ministerial de Educación 3248/2010, de 17 de diciembre, por la que se regularon las condiciones de los préstamos de esta línea de crédito con el fin de que, al igual que en años anteriores, los titulares de préstamos de la convocatoria 2010/2011 puedan solicitar la ampliación del período de carencia de sus préstamos, si no alcanzan un importe mínimo de renta.

Entidades financieras

Al igual que en años anteriores, los ciudadanos denunciaron en 2013 la falta de efectividad de las resoluciones del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, ya que, pese a resolver a favor de los clientes, las entidades financieras no rectifican su actuación.

La Institución ha constatado que las denuncias de los clientes contra las entidades financieras, aun cuando queda acreditada la mala práctica bancaria, no constituyen la base para incoar ningún expediente sancionador a entidad financiera alguna, por graves que sean las consecuencias de su conducta.

En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones no consigue ejercer con el modelo actual la protección que pretende ante los clientes, ya que no evita que los ciudadanos tengan que acudir a un procedimiento judicial o arbitral para ver satisfecho su derecho, o desistir, dado el coste que supondría.

El Defensor ha realizado diversas actuaciones ante el Banco de España en casos en los que dicho organismo había concluido en sus informes que las entidades bancarias habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, para conocer si se inician expedientes sancionadores contra dichas entidades.

En 2013, las quejas ciudadanas relacionadas con las entidades financieras también tuvieron que ver con las cláusulas suelo y con las comisiones.

Por lo que respecta a las cláusulas suelo, la Sentencia 241/2013, de 9 de mayo, del Tribunal Supremo, declara su nulidad en los casos de falta de transparencia. Como consecuencia de ello, el Defensor ha recomendado al Banco de España que dé instrucciones para que todas las entidades financieras adapten la aplicación de estas cláusulas a la decisión del Tribunal Supremo, en el sentido aclarado por el Auto de 3 de junio de 2013, y así evitar que los clientes tengan que acudir a la vía judicial.

Los ciudadanos también denunciaron el aumento de las comisiones bancarias o el cobro de nuevas. También se recibieron quejas por la práctica de algunas entidades bancarias, que cobran hasta 30 euros por descubierto en cuenta, o 35 euros por gastos de devolución, al recibir en sus cuentas las pensiones, nóminas o prestaciones por desempleo en diferente fecha al cargo de los recibos, cuotas hipotecarias, etc. Se ha iniciado una actuación trasladando el problema ante el Ministerio de Economía que, de momento, no ha sido contestada.

Planes de pensiones y Seguros

Las quejas más comunes sobre seguros tuvieron que ver con las discrepancias entre clientes y compañías aseguradoras sobre la indemnización que corresponde por los siniestros, con el incremento de la tarifa y con demoras en la cobertura del seguro. También se recibieron quejas por denegación de cancelación de una póliza contratada en el caso de que no se comunicase con dos meses de antelación al vencimiento de la misma; por la demora en resolver las reclamaciones por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (aunque en menor número que otros años); y por la falta de efectividad del Servicio de Reclamaciones, al no ser vinculantes las resoluciones.

Por lo que respecta a los planes de pensiones, en 2013 se inició una actuación de oficio ante el Ministerio de Economía y Competitividad, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y ante la Secretaría de Estado de Hacienda. En opinión de la Institución, la situación económica requiere un impulso del ahorro privado para completar las futuras pensiones estatales, así como la revisión de la normativa de los planes de pensiones.

Existen varios factores que influyen negativamente en la contratación de los planes de pensiones o en continuar aportando cantidades periódicas: la falta de liquidez, la baja rentabilidad, incluso negativa en muchos casos, y las altas comisiones de gestión, superiores a las que cobran por los fondos de inversión por realizar una labor similar. A ello hay que añadir la inseguridad que ocasionan las modificaciones normativas que pueden sufrir los planes de pensiones, dado el largo plazo de la vida de esta inversión, sobre todo en materia tributaria.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ha elaborado un informe sobre el grado de desarrollo de la previsión social complementaria y sobre las medidas que podrían adoptarse para promover su extensión en España, que próximamente el Gobierno remitirá al Congreso de los Diputados. En el informe se recogen la mayor parte de las propuestas del Defensor del Pueblo, como la reducción de las comisiones máximas, mayor liquidez, modificación de la tributación, más información y transparencia y reforzar la educación financiera.

En cuanto a la fiscalidad de los planes de pensiones, la Secretaría de Estado de Hacienda añade que, el pasado 5 de julio, el Consejo de Ministros aprobó un Acuerdo por el que se constituye una Comisión de expertos para la reforma del sistema tributario.

Por tanto, en ambas iniciativas, tienen especial relevancia las propuestas sobre la modificación de la normativa en general y del régimen tributario de los sistemas de previsión social complementaria, como las que se han planteado desde esta Institución, que deberán ser analizadas de forma global junto al resto de reformas que se pretende acometer.

Suministro de electricidad

Las medidas adoptadas por el Gobierno en el sector eléctrico para corregir el déficit tarifario han repercutido en los consumidores, con un aumento del precio de la electricidad, y en los productores de energías renovables —en especial el sector fotovoltaico— con la reducción de la retribución y por tanto de la rentabilidad de las inversiones.

La Institución ha recibido quejas relativas a las modificaciones normativas en la regulación de la retribución de la energía fotovoltaica, en general, por parte de pequeños productores que, acogiéndose al sistema re-

tributivo establecido 2007, acometieron la inversión a través de créditos y a los que ahora no pueden hacer frente por la caída de las retribuciones.

El Real Decreto-ley 14/2010 fue el detonante del descontento de los inversores que acudieron a esta Institución. Se recomendó al entonces Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que, con el fin de evitar situaciones de incertidumbre, se procediera a elaborar una normativa estable y clara para el sector eléctrico en régimen especial. La recomendación no fue aceptada.

Las modificaciones introducidas después por el Real Decreto-ley 9/2013, eliminan el sistema de tarifas y prevén un nuevo régimen que ha provocado las quejas del sector fotovoltaico, que alega inseguridad jurídica. El Defensor está a la espera de que la Dirección General de Política Energética y Minas del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia envíen la información solicitada.

Con respecto al denominado peaje de respaldo previsto por el Real Decreto 9/2013 que se pretende aplicar a la energía consumida instantáneamente, se inició actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, al considerar que el nuevo peaje es contrario a los esfuerzos realizados para la contribución de los ciudadanos a reducir los costes eléctricos y a fomentar el uso de las energías renovables. La Institución considera también que se está penalizando a quienes invirtieron en un sistema de producción eléctrica para reducir gastos domésticos, además de resultar discriminatorio para las distintas tecnologías, ya que exime del pago del mismo a las instalaciones de cogeneración hasta el 31 de diciembre de 2019.

En 2013 también llegaron quejas por la subida de la factura de la luz que, junto a la caída del poder adquisitivo, está provocando el impago de las facturas y las suspensiones del suministro eléctrico, lo que ha dado lugar a un nuevo fenómeno conocido como “pobreza energética”. Los consumidores o grupos sociales que padecen esta situación son principalmente las personas mayores de sesenta años, personas en situación de desempleo, los perceptores de prestaciones sociales y bajo nivel de renta.

Para paliar esta circunstancia, en otros países han establecido una “tregua invernal” para impedir que las compañías interrumpan el suministro en los meses de frío y garantizar un mínimo de cobertura

de subsistencia a las personas en riesgo de exclusión social.

La Institución inició una actuación de oficio ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y ante la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, para pedir información sobre el número de hogares que han sufrido cortes de luz, las causas de los mismos y las posibles medidas para frenar el aumento de la pobreza energética.

Los informes de los ejercicios 2011 y 2012 ya reflejaron la aplicación del bono social en las facturas domésticas como mecanismo adicional de protección para colectivos vulnerables. El Defensor del Pueblo ha solicitado a la Secretaría de Estado de Energía la ampliación de esta ayuda a un mayor número de ciudadanos. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo respondió que la figura del “consumidor vulnerable” será determinada reglamentariamente por el Gobierno. En opinión de la Institución urge determinar esta nueva figura de consumidor, ya que los consumidores con menos poder adquisitivo son los que más sufren las consecuencias de las medidas legislativas para hacer frente al problema de desajustes del sistema eléctrico. Por ello, se ha pedido al ministro de Industria, Energía y Turismo que precise con la mayor concreción posible cuándo se va a disponer de la norma reglamentaria con la definición de consumidor vulnerable.

Por último, se ha iniciado una actuación general ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, debido a las numerosas quejas recibidas por prácticas fraudulentas de algunas empresas para conseguir que los consumidores cambien de compañía.

Aguas

Se siguen denunciando de forma habitual los problemas sobre el corte de suministro de agua, sin previo aviso, por las empresas suministradoras, la disconformidad con el excesivo importe de las facturas y, en menor medida, se denuncian las cuestiones relativas a las averías de los contadores.

Contratación administrativa

En 2013 continuaron las reclamaciones de ciudadanos que atraviesan dificultades económicas

ocasionadas por la falta de cobro a tiempo de las cantidades que les adeudan las entidades locales y las comunidades autónomas por prestaciones, servicios y suministros que realizan para las mismas.

El déficit de tesorería que soportan las entidades locales ha originado el incumplimiento de la obligación de pago contraída con proveedores y contratistas. Esta situación se ha dado en Administraciones como el Ayuntamiento de Tarancón (Cuenca); Ayuntamiento de Pétrola (Albacete); Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid) y Ayuntamiento de La Línea (Cádiz) que llega a no pagar la nómina de sus trabajadores.

La aprobación del Real Decreto-ley 8/2013, de 28 de junio, de medidas urgentes contra la morosidad de las administraciones públicas y de apoyo a entidades locales con problemas financieros, ha solventado problemas de pagos. Es el caso del Ayuntamiento de Alicante/Alacant, Ayuntamiento de Villablino (León), Ayuntamiento de Ocaña (Toledo), Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha.

Otra causa que origina la falta de pago por parte de las administraciones locales es la carencia de fondos, al no percibir las subvenciones de otras administraciones. En esta situación se encuentra el Ayuntamiento de Madrigueras (Albacete) y el Ayuntamiento de Miguelturra (Ciudad Real).

Subvenciones y ayudas públicas

En 2013 han sido numerosas las quejas relativas a subvenciones y ayudas públicas concedidas y no pagadas por la Administración competente.

Un gran número de quejas están relacionadas con la ejecución de proyectos de cooperación internacional. En la mayoría de los casos, y debido al retraso en el pago por parte de la Administración correspondiente, la organización no gubernamental ha adelantado los fondos, con el fin de llevar a cabo el proyecto subvencionado y mantener los compromisos adquiridos.

La puesta en marcha de la tercera fase del denominado mecanismo de financiación para el pago a proveedores a través del Real Decreto-ley 8/2013, de 28 de junio, que incluye las transferencias de las comunidades autónomas o de las entidades locales a asociaciones e instituciones sin fines de lucro y con fines sociales, está facilitando el abono de las subvenciones y de las ayudas públicas.

Hay casos en los que tras ser concedida una ayuda pública, no puede ser satisfecha debido a la falta de presupuesto. En estos supuestos, se solicita a la Administración información sobre el uso dado a los créditos destinados a satisfacer las obligaciones económicas derivadas de la concesión y se recuerda que la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, establece que la concesión de una subvención debe cumplir la existencia de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones de contenido económico que se deriven.

HACIENDA PÚBLICA

Tributos estatales

Las principales actuaciones del Defensor del Pueblo en materia tributaria en 2013 se centraron en subsanar los errores detectados en la liquidación de los tributos, en facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y en intentar convencer a la administración para que interprete la normativa vigente de manera más flexible.

En opinión de la Institución, los poderes públicos deberían esforzarse más en acompañar las normas tributarias a la realidad social. La reforma fiscal de 2014 debería actualizar los mínimos personales y familiares del IRPF y tener en cuenta las recomendaciones que se han formulado desde el Defensor del Pueblo, que son un reflejo de las necesidades sociales.

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

El Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) es el impuesto estatal que más quejas origina por parte de los ciudadanos.

El Defensor del Pueblo insiste en que es necesaria la mejora de los servicios de información que presta la Agencia Tributaria (AEAT), vía telefónica y presencial, especialmente en el servicio de cita previa. La Institución ha formulado varias recomendaciones para mejorar su funcionamiento, tanto para incrementar la formación de su personal como las garantías en el asesoramiento realizado, por ejemplo, dejando constancia de toda la documentación aportada por el contribuyente, o de las razones por las que no se ha podido confeccionar el borrador de la declaración. También se ha propuesto que se

confirme a los contribuyentes, por mensaje de texto o por correo electrónico, cuando la declaración ha sido presentada por vía telemática.

La Institución también ha pedido a la AEAT que clarifique las comunicaciones que envía a los contribuyentes y que redacte sus escritos en un lenguaje que resulte comprensible para sus destinatarios.

Otra queja recurrente es la rigidez de la Agencia Tributaria a la hora de interpretar y aplicar la normativa vigente. El Defensor del Pueblo ha recomendado a la AEAT que concrete qué medios de prueba pueden aportar los contribuyentes para acreditar la veracidad de los hechos alegados. La recomendación ha sido rechazada.

La Institución también ha pedido mayor flexibilidad a la hora de conceder aplazamientos y fraccionamientos de pago, tanto en las solicitudes presentadas, como en la determinación de los plazos y en el importe de las cuotas.

En opinión del Defensor, la realidad social impone que algunos aspectos de la normativa vigente deban ser modificados. Un claro ejemplo es el límite establecido para poder aplicar el mínimo por ascendientes, que está situado en unas rentas anuales inferiores a 8.000 euros desde el año 2002 y no ha sido actualizado. La Institución considera que dichos límites personales y familiares deben actualizarse en la anunciada reforma del sistema tributario español en 2014, para evitar que queden obsoletos.

Tras la recomendación del Defensor, dicha reforma modificará la regulación sobre cuándo se imputan las subvenciones, pues actualmente se da la paradoja que unos ingresos otorgados por la Administración pero aún no cobrados integren la base imponible del IRPF y se tenga que tributar por ellos.

Por último, el año pasado volvieron a recibirse quejas ante la falta de homogeneidad a la hora de determinar si las parejas de hecho forman parte de la misma unidad familiar. A efectos de IRPF no están incluidas a pesar de que supondría un beneficio y, sin embargo, en otras situaciones en las que les perjudica sí se consideran como una única unidad familiar. A juicio del Defensor del Pueblo, se debe establecer un criterio uniforme en toda la Administración Pública al respecto que no sólo sea positivo para la Administración.

Impuesto sobre el Valor Añadido

Se recibieron numerosas quejas sobre el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), sobre todo relativas al

aumento de los tipos y al cambio de tipo de gravamen aplicable a algunos productos y servicios.

También se registraron quejas por la obligación de presentar la declaración del IVA por vía telemática exclusivamente. La Institución ha pedido a la AEAT que permita hacerla en papel, como hasta ahora; que instale puestos informáticos asistidos por personal de la agencia para ayudar y asesorar a los ciudadanos que quieran presentar sus autoliquidaciones y declaraciones por vía telemática, y que no se incoen procedimientos sancionadores por la presentación incorrecta de los modelos hasta que no se garantice que el sistema funciona sin errores.

En lo que se refiere al aumento de tipos impositivos, la Institución recomendó a la Secretaría de Estado de Hacienda que mantuviera el tipo superreducido del 4% para todas las viviendas de protección oficial, aunque esta petición fue rechazada.

Sí se ha conseguido cambiar la doctrina administrativa mantenida hasta ahora en lo que respecta al tratamiento fiscal de los servicios de atención a menores durante el comedor escolar. Hasta ahora no estaban exentos de IVA los servicios prestados por federaciones, fundaciones o asociaciones a niños mayores de 6 años. Sin embargo, la Secretaría de Estado de Hacienda ha asegurado que suprimirá la referencia al límite de edad.

La Secretaría de Estado de Hacienda también ha aceptado modificar el criterio de aplicación del IVA a productos alimenticios sin gluten aptos para el consumo de celíacos, de modo que su tributación se equipare a la del pan común.

Tributos locales

Gestión compartida

Las quejas que se refieren a tributos de gestión compartida (cuando un organismo estatal elabora el censo o padrón sobre el que se liquida el impuesto y su recaudación se realiza mediante las administraciones municipales) que revelan dificultades para la correcta coordinación entre las administraciones. También reflejan la escasa agilidad de los diferentes organismos para la corrección de los errores, una vez detectados mediante la denuncia del sujeto pasivo afectado, y cuya resolución se dilata manteniendo el perjuicio e incrementando las quejas por esta causa.

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

El principal motivo de queja en 2013 se refirió a las actuaciones de cobro en vía ejecutiva, con duplicidad de pagos en dos municipios por el mismo objeto tributario y ejercicios, y por el cobro en vía ejecutiva de ejercicios prescritos.

También fue común la denuncia de la falta de coordinación entre la Dirección General de Tráfico y los ayuntamientos, ya que se han mantenido en el padrón de vehículos cuya baja ha sido tramitada en ejercicios anteriores, y se seguían emitiendo los recibos del impuesto con posterioridad.

Los errores en los domicilios de los titulares de los vehículos y la ausencia de notificaciones del inicio de procedimiento de apremio han impedido que los interesados pudieran alegar con anterioridad a los embargos en cuentas bancarias los diferentes errores padecidos. Ello supone un doble perjuicio: el inicial para el ciudadano que soporta el cobro de un impuesto indebido y el posterior para el conjunto de la ciudadanía ya que se le deben abonar intereses por el tiempo transcurrido desde que se embargan inadecuadamente las cantidades hasta que le son devueltas.

Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Desde la aprobación del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes para la corrección del déficit público, se ha producido un incremento en el tipo de gravamen del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) que oscila entre un 4% y un 10%, dependiendo del año de aprobación de la Ponencia General de Valores de cada municipio.

La mayoría de las quejas recibidas han sido por el incremento del tipo de impuesto, que se ha sumado a los que ya habían aprobado los ayuntamientos mediante las ordenanzas fiscales, y a la elevación de la base imponible que se ha producido con los nuevos valores catastrales.

Los contribuyentes estiman que se exige un esfuerzo desproporcionado a quienes mantienen su vivienda, y que las cuotas del impuesto pueden obligar a muchas personas a abandonar la idea de disponer de una vivienda habitual en propiedad y optar por arrendar un inmueble, lo que no se acomoda a la tradición y costumbres del país.

Las quejas sobre el tipo del impuesto o la base im-

ponible o liquidable del mismo, no han sido –con carácter general- admitidas a trámite, debido a que la Administración actuaba dentro de la legalidad tributaria. Sin embargo, siguen llegando con asiduidad y regularidad.

El Defensor del Pueblo también siguió recibiendo quejas de ciudadanos en riesgo de exclusión social, como pensionistas o personas con discapacidad, a las que el pago de la cuota del impuesto les obliga a destinar hasta un tercio de sus ingresos anuales.

Las quejas sobre esta cuestión están siendo objeto de una actuación conjunta desde el año 2006, y se ha recomendado reiteradamente la modificación del texto del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, para dar acomodo a dichas situaciones.

En concreto, se ha recomendado a la Administración que reduzca la tributación o exima de la misma a los inmuebles que sean la residencia permanente de un sujeto pasivo cuya situación económica pueda resultar precaria por el gravamen impuesto, por ejemplo, perceptores de rentas mínimas, personas aquejadas de discapacidad grave o dependencia, o personas con ingresos limitados para quienes el pago del tributo pueda acarrear la pérdida de la vivienda o entrar en riesgo de exclusión social.

La respuesta de la Secretaría de Estado de Hacienda continúa siendo la misma desde el año 2009, remitiendo cualquier cambio sobre las bonificaciones y exenciones de los tributos locales a una futura modificación de la financiación local y la tributación de los entes locales.

Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

Comúnmente conocido como “Plusvalía”, es uno de los impuestos que genera mayor disconformidad entre los contribuyentes, que lo consideran la figura tributaria más gravosa de la fiscalidad local. Desde el inicio de la crisis, las quejas relativas a este impuesto han crecido un 80%. En 2013 fueron un 30% superiores a las registradas en 2012.

Las bonificaciones del impuesto son limitadas a transmisiones a descendientes directos y la transmisión de terrenos vinculados a actividades económicas de gran relevancia. Ninguna de ellas resulta aplicable a quienes hayan perdido la vivienda ha-

bitual en un procedimiento de ejecución hipotecaria, ni hayan vendido su propiedad por no poder afrontar las cuotas hipotecarias o los gastos de su mantenimiento. Por ello, los ciudadanos denuncian la imposibilidad de hacer frente a estas cuotas, incluso cuando el Ayuntamiento aprueba un fraccionamiento, ya que la cuantía final se agrava con un recargo del 20% por el impago en período voluntario, más los intereses que genera la deuda.

Las modificaciones efectuadas sobre este impuesto solo permiten invertir el sujeto pasivo en caso de que la vivienda se transmita a la entidad con la que se mantiene la hipoteca, ya que en cualquier otro supuesto se produce el hecho imponible, incluso en los casos en los que se haya tenido que rebajar el precio de la venta para no perder el inmueble ni llegar a una ejecución hipotecaria.

En opinión del Defensor del Pueblo, este es un tributo que no respeta el principio de capacidad económica ni de pago, ni se vincula con una manifestación de riqueza del sujeto pasivo, por lo que se ha solicitado reiteradamente su modificación o supresión, sin resultados hasta el momento.

Tasas locales

En 2013 las quejas referentes a tasas aumentaron como consecuencia de la implantación en muchos municipios de tasas por servicios que los ayuntamientos habían venido prestando sin exigir contraprestación con anterioridad.

Es habitual apreciar que los ayuntamientos imponen tasas a sus vecinos cuando existe un déficit de tesorería, atendiendo por tanto a un principio de oportunidad, que no es por sí mismo criticable, pero sí lo es el que se acuerde sin mostrar respeto por la regulación legal de las mismas, llegándose a instituir tasas por servicios que se han pactado por convenio como servicios gratuitos.

La tasa que más quejas concita es la de recogida de residuos sólidos urbanos, que ha sido objeto de nueva aprobación en muchos municipios, ha incrementado su cuota respecto de ejercicios anteriores o, habiendo aumentado su cuantía, ha disminuido la calidad o frecuencia del servicio.

Otra tasa que ha motivado muchas reclamaciones es la que grava el uso intensivo de las aceras para el acceso de los vehículos a plazas de aparcamiento. El incremento de la cuota y la modificación de las

ordenanzas para el cálculo de la misma ha supuesto un notable ascenso con respecto al ejercicio anterior, tanto en los aspectos sustantivos del tributo como en la gestión de cobro del mismo.

Destacan también las quejas recibidas en relación con la tasa TAMER de la Comunitat Valenciana, que subió el 150%, y fue objeto de un procedimiento contencioso-administrativo. Se trata de un tributo que financia el mantenimiento de la Entidad Metropolitana de Tratamiento de Residuos y se cobra junto con el recibo del agua. Aunque su implantación inicial se produjo en 2009, muchos contribuyentes no conocían de su existencia, hasta que su cuantía dificultó el pago del recibo del agua.

Procedimientos tributarios

Los problemas más repetidos giran en torno a los tiempos en los procedimientos. Las administraciones públicas rara vez respetan los plazos legalmente previstos, a los que se debe someter la tramitación de cada uno de ellos. En ocasiones, el legislador no ha sido realista con la capacidad administrativa para resolver en el tiempo previsto, en otras, los plazos son suficientes y aun así no se respetan. Se abusa del silencio administrativo y no existe correspondencia entre las exigencias a los ciudadanos en el cumplimiento de esos mismos plazos y la laxitud con que los aplican las administraciones.

También son comunes las quejas por la ausencia o error en las notificaciones de las liquidaciones tributarias y de los procedimientos de recaudación ejecutiva de las deudas tributarias. Estos errores afectan a la eficacia del acto, que puede llegar a considerarse nulo si no respeta las reglas establecidas.

Tribunales económico-administrativos

De las quejas recibidas se desprende que los tribunales que tienen más dilaciones son los de Cataluña y Castilla-La Mancha. Está en trámite una actuación con la Secretaría de Estado de Hacienda, para que se adopten medidas que solucionen esta situación.

Catastro

Las quejas referentes a la inscripción, modificación o alteración de datos relativos a la titularidad conti-

núan siendo numerosas. Titularidades erróneas por inscripciones a nombre de terceros, colindantes o alteración del orden de la inscripción o los porcentajes de participación en el bien, así como alteraciones que se registran como consecuencia de procedimientos de valoración colectiva han sido origen de la mayoría de las quejas recibidas.

También siguen siendo objeto de reclamación la dilación de los procedimientos, la motivación de las resoluciones, la fecha de efectos del procedimiento de subsanación de discrepancias y el examen y consideración de las alegaciones de los interesados.

Por lo que respecta a la valoración catastral, la disminución de los valores inmobiliarios como consecuencia de la crisis económica ha desfasado las ponencias de valores realizadas desde el año 2005, por lo que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas aprobó una propuesta de actualización. Sin embargo, la medida solamente alcanza a las ponencias realizadas entre los años 2005 y 2007. El sistema obliga a los municipios interesados en su aplicación a solicitarla, y debe ser aprobada por el propio ministerio. Para el año 2014, se ha aprobado esta medida en 176 municipios, de los 1.496 que fueron objeto de nueva ponencia de valores en los ejercicios señalados, lo que supone que solamente el 11,76% de todos los municipios que podían haberse acogido a la medida podrán aplicarla.

Los módulos de referencia se establecieron en el año 2005, y si bien han sido corregidos con posterioridad, no se han apreciado disminuciones, continuando desde 2008 los módulos de valoración de las construcciones con las mismas cantidades, aunque han disminuido levemente los del suelo. Ello ha motivado numerosas quejas que aúnan la disconformidad con el valor asignado en origen con las medidas tributarias en las diferentes figuras impositivas que han supuesto un incremento del coste del mantenimiento de una propiedad, con independencia de cuál sea el destino de la misma.

TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN

Comunicaciones

Actualmente se está tramitando el proyecto de la nueva Ley General de Telecomunicaciones. La promulgación de una nueva norma en sustitución de la del año 2003 supone, de un lado, dar cobertura

a supuestos hasta ahora no recogidos normativamente y, de otro, que los ciudadanos en general y los abonados a los servicios de telecomunicaciones en particular, vean protegidos unos intereses, que en la aplicación de la normativa vigente no tienen cabida.

La Institución está elaborando un estudio sobre la situación actual de las telecomunicaciones en España en el que se hace un balance histórico y legislativo de la evolución de este mercado y se formulan diversas recomendaciones para mejorar la situación y solventar, en la medida de lo posible, los problemas y deficiencias detectadas, derivadas de la experiencia acumulada a lo largo de los últimos años.

Durante el año 2013, y al igual que en ejercicios anteriores, las cuestiones en el ámbito de la telefonía fija derivan de problemas de carácter técnico que imposibilitan la prestación del servicio de telefonía fija y de discrepancias con la facturación.

El abono social de la Compañía Telefónica es un plan de precios destinado a jubilados y pensionistas, cuya renta familiar no exceda del indicador que se determine en cada momento por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos. Consiste en aplicar una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico de conexión a la red. En el presente, el IPREM es el indicador de referencia y el correspondiente a los años 2010-2013 no ha variado, si bien el ligero incremento de las pensiones mínimas, entre 1% y 2%, supone que antiguos beneficiarios queden excluidos. Por ello, se formuló una recomendación a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos para que se modifique el umbral de renta aplicable, para que los pensionistas y jubilados tengan derecho al abono social, y evitar así que un número importante de ciudadanos quede excluido del alcance de la prestación. A fecha de elaboración del presente informe se está a la espera de que se remita el informe relativo a la aceptación o no de la recomendación.

La posible exclusión de beneficiarios del abono social no es nueva, ya se incluyó en el informe presentado en el año 2010 y, como consecuencia de la recomendación que también se presentó en ese momento, se vieron satisfechas las pretensiones de los ciudadanos y se evitó la exclusión de los que hasta aquel momento eran perceptores.

En cuanto a las quejas relacionadas con la telefonía móvil, la gran mayoría tuvo que ver con problemas téc-

nicos de cobertura de carácter permanente en algunas localidades y con la facturación de los servicios.

Un ejercicio más, continuaron llegando numerosos escritos sobre la lentitud en la extensión de la banda ancha en España. Tanto los operadores que prestan este servicio como la Administración Pública tienen que adoptar las medidas oportunas para que la brecha digital disminuya.

Transporte

Las dificultades económicas y los recortes presupuestarios tienen consecuencias en los servicios de transporte, que han modificado su frecuencia y anulado algunas líneas de comunicación. Las empresas ofrecen menos servicios y las administraciones públicas limitan los que prestan directamente.

La Institución abrió una actuación de oficio por la supresión de más de 40 líneas de media distancia por parte de Renfe. El Plan de racionalización de los servicios ferroviarios de media distancia, aprobado en el Consejo de Ministros de 28 de diciembre de 2012, hace una oferta intermodal combinando servicios ferroviarios de media distancia y servicios regulares de transporte por carretera, optándose en cada caso por el que resulte más eficiente y con menor coste para el ciudadano.

Se han declarado obligación de servicio público las relaciones con un aprovechamiento superior al 15%, y aquellas que estando entre el 10% y el 15% podrían alcanzar la segunda cifra con medidas de eficiencia. Otras líneas se han mantenido gracias a la colaboración de alguna comunidad autónoma, que se ha hecho cargo del déficit de explotación que generan.

En opinión de la Institución, la modificación de las condiciones de prestación del servicio público por aplicación de un programa operativo ha respetado el derecho constitucional a la libre circulación de los españoles por territorio nacional.

Sin embargo, algunas medidas presupuestarias adoptadas afectan al principio constitucional de igualdad. Este es el caso de la falta de ejecución de las obras de accesibilidad en los plazos y condiciones señalados por el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Esta norma fija el horizonte temporal para la accesibilidad de las estaciones en ocho años desde su entrada en vigor en estaciones con un tráfico de 1.000 viajeros/día de media anual, y en 13 años si el tráfico se encuentra entre esa cifra y los 757 viajeros/día.

La Institución también se ha ocupado del derecho de acceso al transporte público urbano en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad, que requiere la adopción de distintas medidas en las paradas de autobús. Algunas no se ajustan al Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los medios de transporte. En otros casos, cumpliéndose la citada disposición, los autobuses no pueden acercarse a las paradas por estar ocupadas por vehículos particulares. El Ayuntamiento de Madrid está adoptando medidas para solucionar deficiencias de ambos tipos, pero después de varios años desde el inicio de la actuación, todavía no lo ha logrado completamente.

También se inició una actuación de oficio ante el Ayuntamiento de Madrid sobre la paralización del servicio de eurotaxi en toda el área de prestación conjunta de Madrid, que abarca 44 municipios. Uno de los principales problemas es la escasez de vehículos adaptados que existen en Madrid.

El artículo 8 del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, establece la obligación de promover en todos los municipios, que una fracción de las licencias de taxi correspondan a vehículos adaptados. Si no se cubre el citado porcentaje, los ayuntamientos tienen que exigir a las últimas licencias que se concedan que el vehículo sea accesible.

Medio Ambiente y Urbanismo

El Gobierno incorporará las recomendaciones del Defensor del Pueblo al Reglamento de la Ley de Costas

Las recomendaciones realizadas a raíz de la aprobación de la Ley de Costas serán incorporadas al futuro Reglamento. El ocio nocturno, el “botellón” y las terrazas de veladores centraron las actuaciones relacionadas con el ruido. La Institución inició varias actuaciones de oficio para que se eliminen barreras arquitectónicas y para mejorar la accesibilidad a edificios. También actuó ante paralizaciones de obras ya empezadas que dejan a muchos ciudadanos indefensos y sin vivienda o con los servicios incompletos.

MEDIO AMBIENTE

Derechos de acceso a la información y de participación pública

En 2013 continuaron las quejas relativas al derecho de acceso a la información. Son variados los casos tratados en que parece claro el carácter ambiental de la información pedida. En opinión de la Institución, facilitar información es una manifestación más del funcionamiento normal y ordinario de los servicios públicos.

Fueron también frecuentes las quejas por silencio administrativo ante una solicitud de información ambiental. En ocasiones, la Administración facilita la información requerida a esta Institución pero no la traslada a los interesados cuando el deber de dar acceso a la información no queda atendido mediante

el Defensor del Pueblo; el ciudadano tiene derecho a recibirla directamente del servicio público al que la pidió.

La reciente Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, es de aplicación supletoria al acceso a la información ambiental sólo “en lo no previsto” en su norma reguladora (es decir, la Ley 27/2006), que es calificada de “regulación especial del derecho de acceso a la información pública”. Según la Ley de transparencia, el acceso a la información ambiental se rige por su normativa específica.

La Ley de transparencia, pese a su denominación y en una interpretación literal, podría restringir -de hecho a impedir- el acceso a “comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas”, al menos si contienen información

de “carácter auxiliar o de apoyo”, pero esta restricción no debe interpretarse extensivamente ni con la intensidad que a primera vista el precepto parece hacer posible.

Es cierto que no admitir a trámite una petición de información requiere resolución motivada, pero también que hay trabajos, estudios, opiniones y decisiones plasmados en comunicaciones e informes que pueden ser incluso preceptivos, y que serían calificados de “internos o entre órganos o entidades administrativas” sólo para denegar el acceso a la información que contienen.

Otras limitaciones que figuran en la citada ley también deberían interpretarse restrictivamente. Por ejemplo, su artículo 14 permite limitar el acceso a la información cuando suponga un perjuicio para la prevención, investigación y sanción de los ilícitos administrativos o disciplinarios, para las funciones administrativas de vigilancia, inspección y control y hasta para “la protección del medio ambiente”.

Este tipo de reglas puede ser utilizado no de conformidad con la transparencia, sino para añadir opacidad. Y ello independientemente de que la ley obligue a que la aplicación de los límites sea justificada y proporcionada a su objeto y finalidad, y que debe atenderse a las circunstancias del caso concreto. Entre éstas queda cualificada la concurrencia de un “interés público o privado” superior que justifique el acceso.

Ha de reiterarse lo ya expuesto en el informe de 2010: cabe denegar el acceso a “comunicaciones internas” en materia ambiental, pero ese carácter interno debe entenderse estrictamente, no debería haberse añadido en la Ley de transparencia el inciso “entre órganos o entidades administrativas”, pues una comunicación de un órgano a otro, y más aun de una Administración a otra, no es “interna”, sino externa.

Las quejas recibidas sobre el derecho de participación pública mostraron que sigue habiendo dificultades de participación en proyectos normativos, tanto por deficiencias materiales, como por falta total de posibilidad de participar.

Un asunto tratado en 2013 por la Institución fue el derecho de acceso a la justicia para las organizaciones ambientales. El Defensor del Pueblo considera que debe realizarse una interpretación favorable a la extensión de este derecho. La vigente Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, no

reconoce específicamente a estas asociaciones el derecho de justicia gratuita y sólo lo admite para las de utilidad pública, cuando acrediten insuficiencia de recursos para litigar. Por ello, se sugirió al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente que, además de hacer una interpretación favorable a la participación pública en los proyectos normativos con incidencia ambiental, valorara las alegaciones formuladas por la asociación ecologista reclamante en la elaboración del anteproyecto de ley que modificará la de asistencia jurídica gratuita. Se ha aceptado la sugerencia y, para facilitar la participación en la elaboración del anteproyecto de ley de asistencia jurídica gratuita, el departamento ambiental trasladó al Ministerio de Justicia la solicitud de la organización ecologista.

Evaluación de impactos. Licencias municipales

En lo que respecta a la evaluación ambiental de proyectos, destacan las actuaciones sobre el uso del *fracking* en Cantabria, sobre el posible riesgo sísmico asociado a la planta de almacenamiento de gas ‘El Castor’ (Castelló/Castellón) y sobre diversos proyectos de explotación y almacenamiento de gas natural en el entorno de Doñana.

Un asunto iniciado y terminado en 2013, notable por su carácter y alcance social, tiene sentido opuesto al de numerosas quejas recibidas años atrás sobre una refinería en Los Santos de Maimona (Badajoz). Se recibieron en 2013 otras que apoyaban su implantación (unas 9.000 firmas). La queja fue admitida a trámite, como las de quienes se oponían a la instalación.

Alegaban discriminación los ahora reclamantes con este proyecto porque, cumpliendo todos los requisitos de seguridad y ambientales, el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente dictó una Declaración de Impacto Ambiental (DIA) negativa, mientras que proyectos de similar envergadura han logrado salir adelante.

El Defensor del Pueblo no puede ni debe mostrar su parecer favorable ni desfavorable a la implantación de una refinería. Así como fueron tramitadas numerosas quejas contrarias a la refinería, ahora se tramitaban otras que se mostraban a favor. La función del Defensor del Pueblo ha de ser revisar que la actuación de la Administración resulte válida y convincente. La conclusión del Defensor del Pueblo no pudo ser determinante. La DIA y la decisión sustantiva -que será

de denegación de la autorización para implantar la refinería- sólo pueden ser revisadas a fondo y con carácter vinculante por el poder judicial. Las razones del Ministerio no parecen carecer de fundamento, pero tampoco logran llevar al Defensor del Pueblo a la convicción de que las quejas no estén fundadas. Al mismo tiempo, el contraste de éstas con lo que el Ministerio expresó no condujo a esta Institución a sugerir la anulación de la DIA.

Recursos naturales

Se encuentran en su fase inicial varias actuaciones de oficio, sobre descoordinación entre administraciones. Por ejemplo, entre la administración estatal y la autonómica por el varamiento de un grupo de cetáceos en la playa coruñesa de Mañón. No es un hecho aislado, sino que se da con cierta frecuencia en las costas españolas.

En los asuntos en que pueden intervenir varias administraciones, la coordinación debería ser habitual y no requerir especiales instrumentos jurídicos. En casos como el citado, puede ser útil diseñar protocolos de actuación que se determinen en convenios multilaterales o bilaterales entre las administraciones estatal, autonómica e incluso local.

También ha habido actuaciones en materia de productos fitosanitarios o pesticidas, por la fumigación en la vía pública sin previo aviso o carteles informadores en el municipio de Aigües (Alacant/Alicante) y una actuación de oficio sobre la muerte masiva de abejas, por la posible utilización de fertilizantes en campos agrícolas cercanos, en Santa Coloma de Farners (Girona).

También se trataron quejas por maltrato de animales, tanto en fiestas tradicionales, como por abandono de perros.

La mayoría de las quejas son remitidas por asociaciones de defensa del bienestar animal, a menudo por falta de respuesta de la Administración ante sus denuncias. Hay demora y lentitud en la tramitación de los expedientes, se superan los plazos fijados, no se da acceso a la información pedida o no se actúa con agilidad. También se abrió una actuación de oficio sobre experimentos farmacéuticos con simios en un centro de Camarles (Tarragona).

Además, existen varias actuaciones de oficio, que se encuentran aún en una etapa inicial, por contamina-

ción causada por minas en Ourense, A Coruña y en diversas localidades de Asturias.

Destacan asimismo las recomendaciones realizadas al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA) sobre la Ley 2/2013, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley de Costas, aprobada en mayo por las Cortes.

Según anunció el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, las propuestas de la Institución serán incorporadas al Reglamento de Costas, aún pendiente de aprobación.

La finalidad de las recomendaciones es que en su desarrollo reglamentario se extreme la cautela para asegurar la protección de la costa.

La Institución ha hecho hincapié en que la definición de la zona marítima-terrestre se haga en el Reglamento atendiendo, exclusivamente, a criterios físicos y científicos, sin consideraciones de otra naturaleza, con lo que se ha mostrado conforme el Ministerio. Coincide, igualmente, en la vigencia del principio de imprescriptibilidad de la obligación de reparar los daños causados en el dominio público.

Al aceptar estas recomendaciones el MAGRAMA se compromete a que el Reglamento, cuando fije las condiciones para autorizar la publicidad, incluya como criterios expresos que no se altere el paisaje, que no se produzca ruido, no se creen pantallas visuales, no haya vibraciones y criterios análogos.

La “declaración responsable” para acometer obras que puedan producir impacto ambiental debería ir acompañada de garantía económica de la restitución. El Reglamento determinaría el contenido mínimo de la declaración, de modo que sea efectiva y el firmante sepa qué responsabilidad está asumiendo. Además, el Reglamento debería precisar que cuando se autoricen eventos de interés general en las playas, las medidas preventivas y de restitución corran a cargo del promotor-organizador.

La Institución también ha recomendado que se facilite y promueva la participación pública en los procedimientos administrativos (deslinde, autorización, concesión, declaración de situación de “regresión grave” del dominio público marítimo-terrestre), así como que se proporcione más información a toda la ciudadanía mediante la página web del ministerio.

Sobre este asunto, la Institución ha insistido en que dado el carácter excepcional y la especial configuración geomorfológica de la isla de Formentera, la apertura del deslinde debería darse a conocer muy ampliamente al público.

Por último, existen varias actuaciones relacionadas con el Parque Nacional de Doñana. Así, se ha solicitado información preliminar a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y a la Junta de Andalucía sobre captaciones de aguas subterráneas para el riego en Almonte (Huelva), y sobre la aprobación del Plan Especial de Ordenación de las zonas de regadíos al norte de la Corona Forestal de Doñana.

Contaminación

En 2013 continuaron las actuaciones sobre los malos olores padecidos por los vecinos de las instalaciones de Valdemingómez (Madrid). En este año, la Asociación de Vecinos del PAU del Ensanche de Vallecas encargó a una empresa de ingeniería un estudio olfatométrico, cuyos resultados contradicen los realizados por el Ayuntamiento de Madrid en 2011 y 2012. En otoño tuvo lugar una reunión del Adjunto Primero del Defensor del Pueblo con una representación vecinal, ante la falta de acuerdo entre los vecinos afectados y el Ayuntamiento de Madrid.

Esta Institución, que no puede resolver una discrepancia sobre la validez intrínseca de estudios olfatométricos, estudia proponer la implantación de un plan especial para complementar las condiciones de ordenación del Parque Tecnológico de Valdemingómez, la protección del patrimonio urbanístico y arquitectónico del PAU del Ensanche de Vallecas y, en general, la rehabilitación y mejora del medio urbano del barrio afectado (artículo 50 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid).

También siguen en curso varias actuaciones por contaminación atmosférica.

Por lo que se refiere a la contaminación acústica, destacan las actuaciones realizadas sobre las molestias ocasionadas por ocio nocturno. La Institución considera que si los ayuntamientos no miden los niveles sonoros, amparándose en que no disponen de medios para hacerlos, entonces se recomienda recabar asistencia y cooperación de otras administraciones, o contar con los servicios de un técnico privado titulado.

En cuanto al ruido que ocasiona el denominado “bottellón”, se ha recomendado intensificar controles, dictar ordenanzas e incluso prohibirlo.

Las terrazas de veladores son también un foco de ruido y molestias para los vecinos. La Administración Local otorga licencias para su instalación sin observar sus propias ordenanzas y no mide los niveles de ruido. En estos casos, el Defensor del Pueblo ha propuesto adelantar el horario de cierre como medida para minorar las molestias a los vecinos. La Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) ha aceptado las recomendaciones de la Institución para conciliar el ocio con el respeto al ambiente silencioso y al descanso de los vecinos, en función de las carencias observadas en las quejas recibidas.

URBANISMO

Planeamiento y ejecución

Las principales actuaciones del Defensor del Pueblo en esta materia tuvieron que ver con la Ley de viviendas rurales sostenibles, de la Comunidad de Madrid, sobre la que se recibió solicitud de interposición de recurso; y con retrasos en la tramitación y aprobación de planes y proyectos de gestión urbanística en Gondomar (Pontevedra), en Ventas de Retamosa (Toledo), en Algaida (Illes Balears) y en Fuente el Saz de Jarama (Madrid).

Asimismo, se intervino ante ejecuciones incompletas de planeamiento en las urbanizaciones Ceres Golf (Cáceres) y Pla de la Torre, en Torres de Claramunt (Barcelona).

La crisis de la construcción está ocasionando la paralización de obras ya empezadas y el abandono de urbanizaciones y construcciones no acabadas. Las obras no pueden ser recepcionadas por el Ayuntamiento al no haberse realizado correctamente, lo que deja a los vecinos en una situación desesperada y de indefensión, sin vivienda digna.

La Institución ha sugerido a los ayuntamientos que ejecuten las garantías y avales presentados para garantizar la urbanización. En más de una ocasión estas garantías (si es que se exigieron y constituyeron) son escasas, y el urbanizador prefiere su pérdida a terminar la urbanización y culminar unas viviendas que no tienen, hoy por hoy, salida en el mercado. La Institución ha instado a las corporaciones a impedir la ocupación

de viviendas inacabadas y, por tanto, carentes de licencia de primera ocupación. En opinión del Defensor del Pueblo, un Ayuntamiento ha de velar por que se mantengan las obras y construcciones en estado de seguridad exigiendo a los promotores su conservación de modo que no atenten contra la seguridad.

Licencias

En 2013 siguieron siendo numerosas las quejas por incidencias con licencias de primera ocupación. El Ayuntamiento del Valle de Olla (Navarra) aceptó las consideraciones y propuestas hechas por el Defensor del Pueblo. Otras actuaciones relacionadas con problemas en este tipo de licencias se realizaron con los Ayuntamientos de Colmenar Viejo, Leganés (Madrid) y Jaraíz de la Vera (Cáceres).

Viviendas destruidas por el incendio en Mijas (Málaga) en agosto de 2012

El 18 de enero de 2013 la Defensora del Pueblo visitó Mijas y se reunió con la Plataforma de vecinos cuyas viviendas resultaron afectadas por el incendio forestal, que en agosto de 2012 devastó buena parte del término municipal (2.567 hectáreas). Las casas habían quedado totalmente destruidas o con graves daños estructurales, pero los afectados no podían acometer su reparación ya que se trata de edificaciones fuera de ordenación, ubicadas en suelo no urbanizable y, por tanto, el Ayuntamiento no podía autorizarlas.

La Institución mantiene abierta una actuación sobre este caso, y se encuentra a la espera de que ambas administraciones, local y autonómica, describan la situación actual del asunto y los avances producidos en los últimos meses.

Rehabilitación y reconstrucción

El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia tramitó una queja a instancias de la Asamblea de Vecinos de Lorca Afectados por el Terremoto acaecido el 11 de mayo de 2011. Tras la supresión del Comisionado Autonómico, la queja fue asumida por esta Institución, que inició actuaciones ante el Ayuntamiento, el Ministerio de Fomento y la Consejería de Presidencia de la Región de Murcia.

En julio de 2013 la Defensora del Pueblo visitó el municipio, con el fin de conocer de primera mano los

problemas que preocupaban a los afectados: reconstrucción de equipamientos sanitarios y educativos, retraso en las ayudas al alquiler, en la construcción de 300 viviendas modulares y en la reconstrucción de viviendas al exigirse la unanimidad en las comunidades de propietarios para afrontar los gastos.

Para agilizar la puesta a disposición de suelo urbanizado, se sugirió al Ministerio de Fomento y a la Consejería de Presidencia que la Administración autonómica financiara la actuación a favor del Ayuntamiento, que urbanizara en sustitución o que interviniera la Entidad Pública Empresarial de Suelo SEPES como agente urbanizador.

También se sugirió agilizar la tramitación de las solicitudes de ayudas al alquiler, de forma que aquellas que estuvieran pendientes de aprobación fueran resueltas a la mayor brevedad y se procediera a abonar las que ya estaban aprobadas pero pendientes de pago.

Fue aceptada la segunda sugerencia. Según los datos recibidos, se han resuelto 1.525 solicitudes de ayudas para el alquiler, lo que supone más del 97% del total.

Barreras arquitectónicas y urbanísticas

Dentro de las actuaciones sobre los derechos de las personas con discapacidad están las quejas sobre barreras arquitectónicas en inmuebles públicos y privados que impiden o dificultan gravemente la circulación y el acceso.

Pese a los esfuerzos realizados para mejorar la falta de accesibilidad en edificios públicos, queda aún camino por recorrer. En ocasiones, las características especiales del inmueble no hacen posible hacerlo totalmente accesible, pero puede a veces bastar una correcta planificación y distribución de las actividades en un edificio para solventar los problemas sin necesidad de obras, con el consiguiente ahorro en costes y tiempo. Por ejemplo, trasladando la actividad pública y servicios destinados a los ciudadanos a las plantas bajas de los inmuebles, y dejando las altas para usos subordinados del principal y de acceso sólo al personal de los centros.

El mayor número de quejas corresponde a barreras en edificios privados, en concreto por la inadecuación de los elementos comunes y acceso a las viviendas en las comunidades de propietarios, en

especial por la instalación de ascensores. En 2013 llegaron quejas sobre retrasos en la subvención para instalar ascensores en la Comunidad de Madrid y por retrasos en el abono de las ayudas concedidas.

La Institución ha detectado problemas de financiación en los municipios para eliminar barreras arquitectónicas por la reducción o incluso desaparición de ayudas y subvenciones tanto estatales como de las comunidades autónomas. Las barreras urbanísticas son un problema real para la participación en la vida normal de muchos ciudadanos, no solo afecta a las personas con discapacidad sino también a las personas mayores, enfermos, niños, embarazadas, padres con carritos, etc. La eliminación de barreras es una necesidad.

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones de oficio con la Consejería de Trabajo y Bienestar de la Junta de Galicia sobre la desaparición del Fondo de Supresión de Barreras en el anteproyecto de la Ley de accesibilidad que se está tramitando; con el IMSERSO sobre los convenios firmados para la elaboración, desarrollo y ejecución de planes y programas de accesibilidad universal y no discriminación, y sobre la cuantía destinada a los programas de accesibilidad a los que se adhieren los municipios.

También se ha pedido al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad información sobre los resultados de la evaluación del I Plan Nacional de Accesibilidad, estado de tramitación del II Plan nacional, recursos destinados para la implantación de la Estrategia Española sobre la Discapacidad 2012-2020 y estado de tramitación de su correspondiente Plan de Acción, y sobre la nueva Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Funcionamiento del pleno municipal y derechos de los concejales

Se han presentado 53 quejas de concejales por lesión de sus derechos como representantes públicos, principalmente porque no se les facilita la información que piden o los medios materiales que necesitan. Cuando la queja está fundada, se sugiere al Ayuntamiento que ponga de forma inmediata a disposición del concejal la documentación o los medios a que legalmente tiene derecho. Esta Institución sos-

tiene que los representantes locales pueden y deben ejercer su función de control y fiscalización de los órganos de gobierno de los ayuntamientos como muestra concreta de la transparencia administrativa, fundamental en el funcionamiento democrático de las entidades locales.

Información y participación ciudadana: grabación de plenos y difusión de documentación por la web municipal

Las actuaciones más notables están referidas a la grabación de los plenos municipales y a la puesta a disposición del público, mediante la web, de documentación que salga a información pública para alegaciones.

Cada vez con más frecuencia, la Institución recibe quejas de concejales y ciudadanos asistentes a las sesiones de los Plenos de los ayuntamientos, que exponen su disconformidad con que no se permita grabar su desarrollo.

La postura sostenida por esta Institución, coincidente con la del Defensor del Pueblo Andaluz, del Diputado del Común de Canarias o del Ararteko del País Vasco, es que procede autorizar la grabación, o mejor no impedirla. También la Agencia Española de Protección de Datos se ha pronunciado de modo favorable a la grabación de los plenos municipales.

En cuanto a la difusión en la web del Ayuntamiento de la documentación que sale a información pública, el Defensor del Pueblo ha observado que, en la práctica, el procedimiento establecido en el artículo 49 de la Ley reguladora de las bases del régimen local (LBRL) está dando lugar a que se aprueben de forma definitiva las ordenanzas, reglamentos, planes urbanísticos y presupuestos de las entidades locales sin prácticamente haber sido examinados por los ciudadanos, ni presentado reclamaciones durante el período previsto.

Esto se debe en parte a que el texto completo de la norma puesto a disposición del público sólo es accesible de forma presencial, ya que no se inserta en los boletines oficiales ni en los tablones de anuncios, ni tampoco en las páginas web oficiales de los entes locales.

Con las modificaciones de los artículos 70, 70bis y 70ter de la LBRL, el legislador pretendió ampliar y

facilitar la participación ciudadana en los asuntos municipales, al imponerles la obligación de impulsar la utilización interactiva de las tecnologías de la información y la comunicación, previendo, incluso, que las diputaciones provinciales y otros entes supramunicipales con funciones de asistencia a los municipios tengan que prestar la cooperación necesaria cuando, por incapacidad económica o de gestión, no puedan cumplir en grado suficiente con ese deber.

Por ello, esta Institución inició una actuación de oficio ante la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), L'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM), la Asociación de Municipios Vascos (Eudel) y la Federación Galega de Municipios e Provincias (Fegamp), con el fin de que propusieran a los ayuntamientos, diputaciones y otros organismos locales asociados, que publicaran tales textos completos en sus respectivas páginas web oficiales, lo que salvaría el obstáculo de la necesaria presencia física para conocerlos y poder así presentar alegaciones.

Con el fin de que la acogida favorable obtenida por esas asociaciones se extienda a todas las entidades locales y se aplique en todos los casos sin discrecionalidad, esta Institución entiende que debería ser de obligado cumplimiento lo que ahora es una mera facultad, y eso requiere incluir expresamente el mandato en la norma básica estatal. Por ello, se han iniciado actuaciones ante el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Actividades y servicios de las entidades locales

En 2013 aumentaron las quejas por calles mal iluminadas, sin pavimentar o con un firme mal conservado o con baches. Los ayuntamientos que han reconocido esas deficiencias se han excusado en la falta de recursos económicos, tanto propios como obtenidos por subvención de otras administraciones.

La Institución considera que la escasez de medios económicos no puede justificar postergar indefinidamente el establecimiento de servicios mínimos y obligatorios si se han atendido otros de carácter de voluntario o secundario.

Por otra parte, cada vez se presentan más quejas por ordenanzas de tasas y precios públicos de servicios municipales o utilización de bienes de uso

público, que establecen tarifas distintas atendiendo al empadronamiento de los consumidores y usuarios.

La Institución ha comunicado a los ayuntamientos que consideran que los residentes deben contar con una preferencia en el uso de los servicios y actividades municipales, como principales contribuyentes a su sostenimiento, que se debería estudiar otra alternativa que fuera conforme con la ley. La solución al problema no puede alcanzarse con la diferenciación tributaria basada en el lugar de empadronamiento.

Gestión del padrón municipal

Ha habido quejas por que algunos ayuntamientos han interpretado las normas del padrón de forma incorrecta, y han empadronado a quienes realmente no residen en el municipio o no se ha dado de baja a quienes no residían, o se ha impedido el empadronamiento en una vivienda aduciendo el Ayuntamiento que debían autorizarlo quienes figuraban en el padrón como ahí residentes, aunque hacía tiempo que la habían abandonado, pero no comunicado la baja.

En ocasiones, se han observado entorpecimientos en la tramitación de las solicitudes de empadronamiento referidas a la nacionalidad o raza de los interesados.

Algunos ayuntamientos también han pedido a una persona extranjera cotitular de la vivienda que se personase su cónyuge en las oficinas municipales y requerido a la Policía Nacional la autenticación de los documentos de identidad de los solicitantes de empadronamiento, para así no darlos de alta si no estaban legalmente en España.

Se ha exigido para expedir un certificado de empadronamiento de menores que vivían en el domicilio de uno de los padres, que el otro progenitor (que no tenía reconocido el derecho a guardia y custodia) suscribiese una declaración responsable para viajar con sus hijos, siendo que el padrón no puede utilizarse para impedir posibles acciones irregulares de padres divorciados.

Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

El Defensor del Pueblo visitó 60 centros de privación de libertad en su condición de MNP

En 2013 se realizaron 60 visitas a lugares de privación de libertad frente a las 52 de 2012. La Defensora del Pueblo visitó personalmente 15 de estos centros. 18 de las visitas realizadas en 2013 fueron multidisciplinarias y contaron con la colaboración de técnicos externos, especialistas en medicina legal y forense, en psiquiatría y en psicología. El año pasado se nombraron los vocales del Consejo Asesor del MNP.

La culminación del diseño del MNP tuvo lugar en 2013 con la convocatoria pública para la designación de Vocales del Consejo Asesor (*BOE* de 13 de marzo de 2013) y su nombramiento (*BOE* de 25 de mayo de 2013). La reunión constitutiva se realizó en la sede del Defensor del Pueblo el 26 de junio de 2013.

Dicho consejo, presidido por la Defensora del Pueblo, está compuesto por los Adjuntos a la Defensora y los siguientes vocales: la abogada y Decana del Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, Milagros Fuentes (designada a propuesta del Consejo General de la Abogacía Española); la doctora y Vicepresidenta del Colegio de Médicos de Ourense, Berta M.^a Uriel (designada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España); la psicóloga clínica y Vicepresidenta del Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunitat Valenciana, Vicenta Esteve (designada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos de España); el miembro del Subcomité de la ONU para la Prevención de la Tortura, Emilio Ginés; el catedrático de Filosofía del Derecho y ex Presidente de la Comisión Española

de Ayuda al Refugiado (CEAR), Francisco Javier de Lucas; el catedrático de Derecho Internacional Público y ex Presidente y miembro del Comité de Naciones Unidas contra la tortura, Fernando M. Mariño; el abogado especialista en Derecho Penitenciario y profesor de Derecho Penal, Julián Carlos Ríos y la jurista especializada en Derechos Humanos, Yolanda Román. Estos cinco últimos vocales fueron elegidos entre las candidaturas presentadas en convocatoria pública ante el Defensor del Pueblo, a título personal o en representación de organizaciones o asociaciones representativas de la sociedad civil.

Posteriormente, la primera reunión ordinaria del Consejo Asesor tuvo lugar el 16 de diciembre de 2013 en la que, entre otros asuntos, se dio cuenta de la actividad realizada por el MNP en el año 2013, se ofreció a los vocales tanto la posibilidad de proponer dependencias de privación de libertad a visitar y cuestiones a examinar en las visitas que se realicen en 2014, como su participación como observadores en las visitas del MNP y, así, en 4 de las visitas realizadas en 2013 se contó con la compañía de miembros del Consejo Asesor.

Desde el inicio de la actividad del MNP hasta el 31 de diciembre de 2013 se han realizado 423 visitas a lugares de privación de libertad. En 2013 se han llevado a cabo 60 visitas. La Defensora del Pueblo visitó personalmente 15 centros de privación de libertad en España; 11 de ellos fueron visitas sin previo aviso con los técnicos del MNP, en las que supervisaba junto con éstos las condiciones de los centros. Las cuatro restantes fueron a centros de privación de libertad ya visitados anteriormente por

el MNP, y a los que se convocaba a las autoridades competentes en estos centros, para inspeccionarlos juntamente con la Defensora y de esta forma fomentar, de una forma directa y personal, el diálogo al que alude el artículo 22 del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura de las Naciones Unidas.

La distribución de esas visitas, atendiendo a la tipología de las dependencias, es la siguiente:

TIPOS DE LUGARES DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD VISITADOS	
LUGARES	NÚMERO VISITAS
Calabozos en edificios judiciales	1
Centros de internamiento de extranjeros	5
Centros para menores infractores	6
Centros penitenciarios	8
Centros sociosanitarios	2
Comisarías y otros lugares de custodia de corta duración del Cuerpo Nacional de Policía	20
Cuarteles y otros lugares de custodia de corta duración de la Guardia Civil	9
Establecimientos Disciplinarios Militares	1
Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios	2
Operativos de traslados de presos	1
Operativos de repatriación de extranjeros	1
Comisarías de la Policía Local	1
Salas de inadmitidos y de solicitantes de asilo en puestos fronterizos	2
Unidades de Custodia Hospitalaria	1
Total	60

Como novedad este año debe destacarse que, en la supervisión de un operativo de repatriación de extranjeros a Ecuador y Colombia, el equipo del MNP, compuesto por un técnico y un médico forense, viajó en la misma aeronave junto con los repatriados y personal policial hasta el destino final.

En las visitas a determinados centros de privación de libertad (p. e., hospitales psiquiátricos penitenciarios, centros sociosanitarios o centros para menores infractores y prisiones) si se desea realizar en profundidad un estudio de las condiciones de privación de libertad así como de las posibles malas prácticas o riesgos de malos tratos que se puedan producir, es ineludible contar con la colaboración de técnicos externos, especialistas en medicina legal y forense, en psiquiatría y en psicología, que aportan un enfoque

especialmente cualificado a la hora de valorar determinados ámbitos y protocolos del centro visitado y al efectuar las entrevistas individuales a las personas privadas de libertad. 18 de las visitas realizadas en 2013 han sido multidisciplinarias, es decir, contando con esos técnicos externos.

Asimismo, se realizaron 28 visitas de seguimiento, con el fin de comprobar el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en visitas anteriores e identificar eventuales nuevas deficiencias.

En aquellos casos en los que las medidas inmediatas propuestas tras una visita para mejorar las condiciones de la detención no se adoptan por las autoridades, el MNP puede hacer uso, de manera formal, de las pertinentes resoluciones que la ley

reconoce al Defensor del Pueblo, como son las recomendaciones, las sugerencias o los recordatorios de deberes legales. Así, durante el año 2013 y con relación a visitas realizadas tanto este año como en años anteriores, se han efectuado un total de 24 recomendaciones, 105 sugerencias y 6 recordatorios de deberes legales.

Por lo que respecta a la labor de difusión y divulgación en 2013 de las competencias, funcionamiento y actuación del MNP, técnicos de la Unidad han participado en diversos foros, como en la Conferencia “Immigration Detention in Europe: Establishing Common Concerns and Developing Minimum Standards”, organizada por el Consejo de Europa y celebrada en Estrasburgo los días 21 y 22 de noviembre de 2013, o en el X Máster Universitario en Protección Internacional de los Derechos Humanos, organizado por la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá.

Asimismo, se ha colaborado con MNP e instituciones de derechos humanos de otros países, realizando talleres para difundir el mandato y la metodología del MNP español y su práctica en el monitoreo a lugares de privación de libertad. Concretamente, en 2013 se han llevado a cabo jornadas de trabajo con la Comisión Nacional de Derechos Humanos y el Colegio de Abogados de Mauritania, y los MNP de Albania, Montenegro, Ucrania (se visitó la Comisaría de Distrito Madrid Chamartín), y se mantuvieron reuniones con miembros del MNP de Honduras y del MNP de Río de Janeiro (Brasil).

Por último, el 12 de noviembre de 2013 se celebró la Jornada “Protocolo para la elaboración de partes de lesiones a personas privadas de libertad”, en la que participaron magistrados y expertos en Medicina, Psiquiatría, Psicología y Medicina forense, entre ellos dos miembros del Consejo Asesor. Como resultado de dicha jornada, el Defensor del Pueblo presentará en 2014 el “Estudio sobre los partes de lesiones a personas privadas de libertad”, con recomendaciones a la Administración.

Actividades
de Representación
Institucional

Actividades de representación institucional

En este apartado se relacionan las actividades de representación desarrolladas por la Institución a lo largo de 2013, comprendidas no sólo las actividades estrictamente de representación oficial, sino todas las que reflejan la presencia del Defensor del Pueblo en distintos foros, tanto nacionales como internacionales, o las que complementan los trabajos de supervisión de las administraciones.

En el anexo F de este informe se puede consultar un listado integral de estas actividades, que se resume en los epígrafes siguientes.

Son, normalmente, la titular de la Institución, Soledad Becerril, o sus Adjuntos quienes desarrollan estas actuaciones, si bien en muchos casos son los técnicos funcionarios que trabajan en el Defensor del Pueblo quienes las llevan a cabo por delegación.

ACTIVIDAD PARLAMENTARIA

La actividad parlamentaria de la Institución en 2013 ha aumentado significativamente en comparación con otros años. El Defensor del Pueblo, que es el alto comisionado de las Cortes Generales, debe informar puntualmente a estas de la actividad que lleva a cabo, y no sólo con ocasión de la presentación del informe anual, sino también para dar a conocer a diputados y senadores cuáles son los problemas que preocupan a la sociedad española.

Los informes de actividad son el vínculo formal básico entre las Cámaras y la Institución, según viene

determinado por la ley, pero las relaciones entre ambas abarcan también otro tipo de actividades de colaboración e incluso de actuación conjunta. Es el caso de las comparecencias extraordinarias, solicitadas puntualmente por una u otra comisión parlamentaria, o la remisión de las reclamaciones que pueden presentar los ciudadanos ante la Comisión de Peticiones correspondiente de cada Cámara.

El principal informe de gestión institucional, que reflejaba la actividad del Defensor del Pueblo en el año 2012, fue presentado en los registros de las Cámaras, y entregado personalmente al presidente del Congreso de los Diputados y al vicepresidente Primero del Senado, el 27 de febrero, récord absoluto en la historia de la Institución. Siguiendo su trámite parlamentario, el informe se debatió ante la Comisión Mixta el día 12 de marzo. El resto de comparecencias sobre el Informe anual 2012, ante los plenos de ambas Cámaras, tuvieron lugar los días 21 de marzo y 10 de abril, respectivamente. La presentación dentro del primer trimestre del año es verdaderamente importante, para que los parlamentarios puedan tener un conocimiento actualizado de los problemas que afectan a los ciudadanos.

El mismo 10 de abril, la Defensora del Pueblo compareció ante la Comisión Constitucional del Congreso de los Diputados, para informar en relación con el proyecto de Ley de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Además, la Defensora hizo entrega a las Cámaras de estudios monográficos como **“Participaciones preferentes: actuaciones y propuestas del**

Defensor del Pueblo”, debatido junto con los Informes del Defensor del Pueblo en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de los años 2010, 2011 y 2012 en la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo el día 28 de mayo. Los estudios sobre **“Gratuidad de los libros de texto: programas, ayudas, préstamos y reutilización”** y **“Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo”** fueron debatidos en dicha comisión el 19 de noviembre junto con el de **“La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles”**, que había sido entregado a las Cámaras en 2012, y que fue actualizado con un seguimiento de las recomendaciones formuladas. También se entregó el 21 de marzo el estudio sobre **“Viviendas protegidas vacías”**.

Asimismo, se trasladó a las Cámaras el informe que encargó la Institución a la Universidad de Granada sobre **“La aplicación de las alternativas a la pena de prisión en España”**.

Por iniciativa de la Defensora del Pueblo y como novedad en las relaciones con las Cortes, el día 22 de octubre la Defensora del Pueblo compareció ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, para informar sobre el estado de la actividad de la Institución a lo largo de los tres primeros trimestres del año.

RELACIONES CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS

La expresión máxima de la coordinación entre la Defensora del Pueblo de España y los distintos Comisionados Autonómicos lo constituye la celebración de las tradicionales Jornadas de Coordinación. En 2013 se celebraron las **XXVIII Jornadas de Coordinación con los Defensores del Pueblo** de las distintas comunidades autónomas, que tuvieron lugar en Lanzarote, bajo la coordinación del Diputado del Común de Canarias, los días 30 y 31 de octubre, y que versaron sobre la **“Aplicación en España de la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad”**. El tema principal fue la aplicación en España de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, de Naciones Unidas y su protocolo facultativo.

El día 19 de marzo, en la sede del Defensor del Pueblo en Madrid, se celebró el primero de los **talleres preparatorios de las Jornadas de Coordinación**, con el tema de **“La adaptación del ordenamiento jurídico español y de las comunidades autónomas a la Convención sobre derechos humanos de las personas con discapacidad (CDPD), políticas de bienestar social”**.

Para la preparación de esas jornadas se celebraron otros dos talleres, **“Empleo y fiscalidad frente a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”** (Barcelona, 22 de abril) y **“Accesibilidad y participación social ante la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”** (León, 29 de mayo).

En el anexo correspondiente puede consultarse el documento de conclusiones de las Jornadas de Coordinación.

Por lo demás, la Defensora del Pueblo continuó a lo largo del año sus **contactos bilaterales** con algunos de los titulares institucionales en las diferentes comunidades autónomas. Así, en el mes de enero se reunió con el Defensor del Pueblo de Navarra, Francisco Javier Enériz Olaechea (22 de enero); con el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo (6 de marzo), y con el Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó (23 de septiembre).

El 20 de junio, el Adjunto Primero asistió en Sevilla a la toma de posesión del nuevo Defensor del Pueblo Andaluz, Jesús Maeztu.

El día 2 de julio, la Defensora recibió la visita de la Procuradora General del Principado de Asturias, Antonia Fernández Felgueroso, para tratar la gestión de posibles asuntos pendientes de la institución asturiana, tras la publicación de la ley que suprime dicha institución con efectos de 1 de enero de 2014.

REUNIONES DE TRABAJO CON AUTORIDADES, CIUDADANOS Y ORGANIZACIONES SOCIALES

El Defensor del Pueblo es una institución en la que, de forma privilegiada, pueden observarse de cerca los problemas, opiniones e inquietudes que tienen ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil. Por ello, son muchos los encuentros y reuniones que tienen por finalidad conocer esas circunstancias, así

como recabar la opinión de los propios responsables de la Administración, cuando la importancia de los asuntos requiere un intercambio directo.

El listado completo de los encuentros de trabajo que han tenido lugar en la sede de la Institución a lo largo del año, y que puede consultarse íntegramente en el volumen de anexos, refleja los principales asuntos abordados por la Institución en 2013.

Para mejor comprensión del lector, estos encuentros se dividen en dos grupos: los que tienen lugar con autoridades y responsables públicos y, de manera muy destacada, los celebrados con ciudadanos particulares, colectivos sociales y organizaciones de la sociedad civil, cuyo principal objetivo habitualmente es el de trasladar en persona al Defensor del Pueblo los detalles del problema que les afecta.

Varias plataformas ciudadanas acudieron a la Institución a lo largo del ejercicio con el objetivo de exponer en primera persona su trabajo y sus peticiones sobre problemas de diversa índole.

Así lo hicieron la **Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES)**, la **Asociación Española contra el Cáncer (AECC)**, **Médicos del Mundo**, la **Sociedad Española de Oncología Médica (SEOM)**, la **Plataforma de Afectados por las Participaciones Preferentes**, los **Yay@flautas**, **Unicef**, la **Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de Enseñanza (ANELE)**, **Cáritas**, la **Asociación de Prevención de Accidentes de Tráfico (PAT)**, **“Pueblos Unidos”**, la **Plataforma del Tercer Sector**, empresas relacionadas con los nuevos medios de comunicación social como **Facebook** o **Tuenti**, la **Sociedad General de Autores y Editores (SGAE)**, la **Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales**, el **Comité Paralímpico Español**, el **Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)** o el **Consejo de Procuradores de España**.

En algunas de estas reuniones, los colectivos aprovecharon para presentar personalmente sus solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional. Es el caso de la **Asociación de Facultativos Especialistas de Madrid (AFEM)**, el **Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España** y el **Colegio de Farmacéuticos de Valencia**, la **“Plataforma justicia para todos”**, el **Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses**, y organizaciones ecologistas como

Greenpeace-España, SEO Birdlife, Ecologistas en Acción, Amigos de la Tierra y WWF España.

En 2013, la Defensora del Pueblo continuó su labor de apoyo a las principales **asociaciones y fundaciones de ámbito nacional dedicadas a la memoria de las víctimas del terrorismo**, con especial atención a los problemas que les afectan, como los efectos de la **sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos de 21 de octubre de 2013**, que falló en contra de la conocida como “doctrina Parot”. Así, se mantuvieron reuniones con la **Fundación Víctimas del Terrorismo**, la **Asociación Dignidad y Justicia**, la **Asociación afectados por el 11-M** y la **Asociación Andaluza de Víctimas del Terrorismo**.

Otros encuentros destacados con colectivos de ciudadanos tienen por objeto cuestiones referidas a un ámbito geográfico y temático más restringido. A modo de ejemplo, cabe citar el encuentro de la Defensora del Pueblo con vecinos del municipio de Mijas (Málaga), afectados por el incendio forestal ocurrido entre septiembre-octubre de 2012, en la zona de Entrerríos, o la reunión de la Defensora del Pueblo con el Comité de Empresa de ROCA en Sevilla.

Para la preparación de estudios monográficos de la institución y algunos documentos de singular importancia, se han mantenido reuniones con expertos en distintas materias. A título de ejemplo, para la preparación del informe sobre “viviendas públicas vacías”, se recabó la opinión de expertos universitarios y responsables de entidades relacionadas con asuntos inmobiliarios.

Las reuniones con **autoridades y responsables de la Administración** sirven también para obtener mejores resultados y entablar un diálogo constructivo con los gestores públicos para resolver del mejor modo posible las cuestiones que se tratan habitualmente en las quejas y actuaciones de oficio. En 2013 cabe mencionar las reuniones con el ministro de Justicia para hacerle entrega de las recomendaciones formuladas sobre la Ley 10/2012 que regula determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses; la reunión sobre los presos españoles en el extranjero con altos cargos del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación; con la vicepresidenta del Gobierno, para hacerle entrega de los últimos estudios monográficos; con la secretaria general de Inmigración y Emigración; con representantes de la Fiscalía General del Estado; con el secretario de

estado para la Unión Europea y con el secretario de estado de Medioambiente para hacerle entrega de las recomendaciones formuladas sobre la Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas.

Además de reuniones y entrevistas con la Administración y la sociedad civil, la Institución organiza **jornadas técnicas de trabajo** sobre asuntos que afectan a los derechos y libertades fundamentales que nuestra Constitución proclama.

El 27 de junio, la Defensora del Pueblo inauguró la jornada de trabajo **“Avanzar en la mejora del procedimiento de filiación e identificación de los menores extranjeros que llegan a España acompañados por adultos”**.

El encuentro, coordinado por los Adjuntos, contó con la participación de representantes de la Fiscalía, de los Ministerios de Empleo y de Sanidad, de las entidades autonómicas de protección de menores y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Se analizaron y debatieron los protocolos y herramientas que se utilizan en la prevención y la detección de la trata y tráfico de menores indocumentados, la situación en la que se encuentran en Marruecos los menores subsaharianos cuyo destino final es Europa, y los procedimientos de identificación genética mediante pruebas de ADN.

En el mes de octubre, se celebraron cuatro jornadas de trabajo, sobre **“Los menores ante la Justicia: algunos problemas y propuestas”**.

Inauguradas por la Defensora del Pueblo y coordinadas por la Adjunta Segunda, Concepció Ferrer, asistieron representantes de la judicatura, de la fiscalía, de la abogacía y de las diferentes administraciones, así como de organizaciones no gubernamentales.

A lo largo de las sesiones, se debatieron e intercambiaron puntos de vista sobre las garantías judiciales en la adopción de medidas de protección de menores en situación de riesgo y desamparo, y sobre la participación de los niños en los procesos de familia.

En 2014, está previsto publicar un estudio en el que se recojan las conclusiones de los encuentros.

La Defensora suele aprovechar sus desplazamientos a distintos puntos del país para celebrar **reuniones con las autoridades de la Comunidad Autónoma o municipales**.

Así, en 2013, se ha reunido con los presidentes de la Comunidad Autónoma de Extremadura, Comunitat Valenciana, Principado de Asturias, Galicia y Andalucía.

Mención especial merece la visita institucional de la Defensora del Pueblo a Murcia y Lorca, el 15 de julio, donde se entrevistó con el presidente de la Región de Murcia y, posteriormente, con el alcalde de **Lorca** y varios representantes de la Plataforma de Afectados y de la Asociación “Somos Lorca”. Además visitó el barrio de La Viña, zona más afectada por los terremotos que allí ocurrieron 11 de mayo de 2011.

La actividad de supervisión de las administraciones públicas que lleva a cabo el Defensor del Pueblo se ve complementada por la **inspección sobre el terreno de las dependencias y centros de actividad de las diferentes entidades administrativas**. Además de las visitas realizadas a lugares de privación de libertad en su calidad de **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura**, de las que se dará detallada cuenta en su informe correspondiente, la Institución quiere estar presente en la calle para comprobar la eficacia de la gestión pública de los distintos centros y servicios.

Como se refleja en el anexo correspondiente, en 2013 se ha incrementado sustancialmente esta labor con cerca de 100 dependencias visitadas, muchas de ellas personalmente por la Defensora o sus Adjuntos.

La culminación del diseño completo del MNP ha tenido lugar en 2013 con la convocatoria pública para la designación de los vocales del Consejo Asesor (BOE de 13 de marzo de 2013) y su nombramiento (BOE de 25 de mayo de 2013).

El Consejo Asesor es un órgano de cooperación técnica y jurídica del Defensor del Pueblo en el ejercicio de sus funciones como MNP, cuya estructura, composición y funcionamiento se determinan en los artículos 19 y 20 del Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo, y a través del cual, se establece un cauce permanente de cooperación y diálogo con la sociedad civil.

El 26 de junio, la Defensora del Pueblo presidió la **reunión de constitución del Consejo Asesor**, en la que estuvieron presentes los Adjuntos y los vocales designados: la abogada y decana del Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, Milagros

Fuentes; la doctora y vicepresidenta del Colegio de Médicos de Ourense, Berta M^a. Uriel; la psicóloga clínica y vicepresidenta del Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunitat Valenciana, Vicenta Esteve; el miembro del Subcomité de la ONU para la Prevención de la Tortura, Emilio Ginés; el catedrático de Filosofía del Derecho y expresidente de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), Francisco Javier de Lucas; el catedrático de Derecho Internacional Público y expresidente y miembro del Comité de Naciones Unidas contra la Tortura, Fernando M. Mariño; el abogado especialista en Derecho Penitenciario y profesor de Derecho Penal, Julián Carlos Ríos, y la jurista especializada en Derechos Humanos, Yolanda Román.

Estos cinco últimos vocales fueron elegidos entre las candidaturas presentadas en convocatoria pública ante el Defensor del Pueblo, a título personal o en representación de organizaciones o asociaciones representativas de la sociedad civil.

La primera reunión ordinaria del Consejo Asesor tuvo lugar el 16 de diciembre de 2013 en la que, entre otros asuntos, se dio cuenta de la actividad realizada por el MNP en el año 2013, se propusieron cuestiones a examinar en las **visitas que se realizan en 2014**, así como la **participación de los vocales como observadores** en las visitas del MNP, contando con su asistencia en cuatro inspecciones.

ENCUENTROS Y ACTOS OFICIALES

Tanto la Defensora del Pueblo como los Adjuntos son invitados frecuentemente a los actos de carácter oficial, así como a diversos foros de homenaje y encuentros de relevancia pública. Se recogen en este apartado la asistencia a entregas de premios, presentación de informes, actos de toma de posesión de altos cargos o las citas anuales con motivo de la Fiesta Nacional o del Día de la Constitución.

El 28 de mayo la Defensora del Pueblo fue recibida en audiencia por Su Alteza Real el Príncipe de Asturias en el Palacio de La Zarzuela.

La titular de la Institución asistió a la sesión solemne celebrada en el Congreso de los Diputados, el 27 de junio, en homenaje a las víctimas del terrorismo, y al solemne acto con motivo del IX Aniversario de los Atentados del 11-M en Madrid.

También en sede parlamentaria, la Defensora del Pueblo asistió a la recepción ofrecida por el presidente del Congreso de los Diputados, con motivo de la celebración del Día de la Policía.

El 13 de junio, la Defensora del Pueblo asistió a la toma de posesión de los magistrados del Tribunal Constitucional, Martínez-Vares, Xiol Ríos, González-Trevijano, y López y López, y el 12 de diciembre a la del presidente del Tribunal Supremo y del Consejo General del Poder Judicial, Carlos Lesmes Serrano.

ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

En este apartado se informa de las actividades institucionales que pretenden acercar el trabajo del Defensor del Pueblo a la sociedad. Se describen primero las **actividades de colaboración** con otras instituciones o entidades sociales. En segundo lugar se relatan las **actividades de divulgación**, que reflejan la participación de los integrantes de la Institución en diferentes foros académicos y sociales. Este trabajo de difusión de la labor institucional es imprescindible para incrementar el conocimiento de los ciudadanos sobre el trabajo que se realiza desde la Institución y del que puede beneficiarse la ciudadanía.

En el anexo correspondiente de este informe se ofrece también un listado con las **visitas que realizan diferentes asociaciones culturales, colegios o centros sociales** a la sede de la Institución para conocer de cerca su funcionamiento, así como los detalles histórico-artísticos del edificio del Defensor del Pueblo en Madrid.

Mención especial merece en este apartado la celebración el pasado 27 de septiembre del **acto conmemorativo del XXX Aniversario del Funcionamiento del Defensor del Pueblo**, en el Palacio del Senado. Jornada en la que se debatió la figura del Ombudsman y los retos a los que se enfrentan las instituciones de defensa de los derechos humanos.

Junto a la Defensora del Pueblo, intervinieron en el acto inaugural el presidente del Senado, el presidente del Tribunal Constitucional y el presidente del Tribunal Supremo, y en ella participaron representantes de otras instituciones de Ombudsman del ámbito europeo e iberoamericano, así como

organizaciones internacionales como el Consejo de Europa.

El Adjunto Primero presentó la ponencia “La figura del Ombudsman en constante evolución”, impartida por Álvaro Gil Robles, ex Defensor del Pueblo y ex comisario para los Derechos Humanos del Consejo de Europa.

La Adjunta Segunda, por su parte, moderó la mesa redonda “Los retos de futuro de las instituciones de defensa de los derechos humanos”.

Desde hace muchos años, el Defensor del Pueblo trabaja conjuntamente con la **Universidad de Alcalá** en distintos proyectos. Por ello, en 2013 tuvieron lugar varios encuentros con su rector y los integrantes de la Cátedra Democracia y Derechos Humanos, para planificar y evaluar las actividades académicas en las que colabora el Defensor del Pueblo.

En este ámbito de cooperación, mención especial merece el acto de entrega del **V Premio de Derechos Humanos Rey de España**, otorgado conjuntamente con la Universidad de Alcalá, el pasado 10 de septiembre.

La ceremonia de entrega presidida por S. M. el Rey tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá. El premio fue concedido a la organización «Red Nacional de Organismos Civiles de Derechos Humanos “Todos los Derechos para Todas y Todos” (Red TDT)», de México.

La red está integrada por 73 organizaciones, presentes en 21 estados de la república mexicana. Su labor se centra en la defensa de los derechos de las mujeres, de los derechos de los pueblos indígenas, de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales, de la seguridad y la justicia, del sistema público de derechos humanos en México y de colaboración con otros organismos en defensa de los derechos humanos.

En cuanto a los actos de divulgación y difusión sobre la actividad del Defensor del Pueblo, en 2013 se recibió en la Institución a varios grupos de **alumnos procedentes de diversas entidades académicas o de otras instituciones**. Algunas de estas visitas de estudio incluyen las de funcionarios de la XLVII Promoción del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado; miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos y Amigos de la Complutense; la Asociación Universitas Senioribus del CEU; la Delegación de Ase-

sores Parlamentarios de América Latina que integran el 11º Curso para Asesores Parlamentarios, organizado por el Congreso de los Diputados; alumnos del máster organizado por el Consejo General del Poder judicial, para magistrados y jueces de Iberoamérica; alumnos del máster organizado por el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales y la Universidad Menéndez Pelayo; alumnos de la Universidad DePaul de Chicago, en colaboración con la Universidad Pontificia Comillas-ICADE, y estudiantes norteamericanos de la Universidad Carlos III de Madrid.

Además de estas visitas a la sede de la Institución, tanto la Defensora del Pueblo, sus Adjuntos y otros técnicos de la casa han intervenido en diferentes foros de debate para impartir **conferencias sobre la Institución y el alcance de su trabajo como garantía de los derechos fundamentales**. Es el caso de la cita anual con el máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos, de la Universidad de Alcalá; la conferencia de clausura de la Defensora del Pueblo en el máster-doctorado en Estudios Interdisciplinarios de Género de la Universidad de Salamanca; la conferencia de la Defensora sobre la Institución en la Escuela de Verano del Consejo General del Poder Judicial o la intervención de la Defensora del Pueblo en la VII Edición del Seminario sobre Derechos Humanos organizado por la Escuela Diplomática de Madrid.

Otros encuentros y conferencias tuvieron lugar en foros de opinión o en jornadas especializadas, como la conferencia-desayuno de la Defensora del Pueblo sobre la Institución, en la tribuna del Fórum Europa; la conferencia de la Adjunta Segunda sobre “El Defensor del Pueblo y la protección de los derechos de los niños”, en la Jornada sobre Atención al Maltrato Infantil; “Desde urgencias hasta la intervención final: un trabajo en red”, organizada por Samur-Protección Civil de Madrid o la conferencia de la Defensora del Pueblo en la Jornada “Día Mundial de la Alimentación”, organizada por el Banco de Alimentos y el Colegio de Economistas.

El detalle sobre las fechas y lugares de estas actividades está disponible en el anexo correspondiente de este informe.

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

El Defensor del Pueblo es la Institución Nacional de Derechos Humanos, en la nomenclatura de la Orga-

nización de las Naciones Unidas. Por ello, participa a lo largo del año en actividades de relevancia internacional que se detallan en este apartado.

En primer lugar, se hace referencia a las celebradas en el ámbito de colaboración bilateral con otras instituciones de garantía de los derechos y libertades, homólogas del Defensor del Pueblo en otros países, y, posteriormente, se detallan las principales reuniones internacionales en foros multilaterales, en las que la Institución ha participado activamente durante 2013. Finalmente, se da cuenta de los principales encuentros y visitas de cortesía que tuvieron lugar con personalidades o responsables de otros países.

En las relaciones de **cooperación con otras instituciones homólogas** extranjeras, destaca la adjudicación el pasado mes de mayo al consorcio formado por el Defensor del Pueblo de España y el Defensor de los Derechos de Francia, de un nuevo **proyecto “twinning” (hermanamiento) financiado por la Comisión Europea**, en este caso **para la ayuda a la puesta en marcha del nuevo Ombudsman de la República de Turquía**. Se trata de un nuevo proyecto en asociación con el Defensor de los Derechos de Francia, y liderado por la Institución española, que comenzará su andadura en los primeros meses de 2014. Tendrá una duración de dos años, durante los cuales un técnico nombrado por el Defensor del Pueblo actuará como coordinador en Turquía de las diferentes actividades de intercambio y formación previstas en el proyecto.

Es un proyecto muy relevante, no sólo porque se trata de un aporte institucional a la construcción de la “Marca España”, sino por el interés del país destinatario, candidato a la adhesión a la UE y uno de los países con mayor población en nuestra área geográfica. Estos proyectos refuerzan también las funciones de nuestro servicio diplomático y familiariza a los países en los que se desarrollan con los modos de trabajar y con la cultura española.

Los costes económicos de estos proyectos son sufragados íntegramente por la Unión Europea a través de los Instrumentos de Pre Adhesión (fondos IPA), por lo que no resultan onerosos en modo alguno para el Defensor del Pueblo.

A lo largo de 2013, la Institución recibió la visita de varios defensores del pueblo de otros países, interesados por nuestra experiencia y para fortalecer la mutua colaboración en la gestión de asuntos de in-

terés común. Entre esas **visitas** destacan la del Defensor de los Derechos de Francia (27 de febrero), la del **Defensor del Pueblo Europeo** (19 de marzo), la del **Ombudsman de Montenegro**, en visita patrocinada por la OSCE (9 y 10 de abril), la del **Provedor de Justiça de Portugal** (11 de abril), la del **Ombudsman de Albania** realizada en el marco de un programa TAIEX de la UE (16 de abril), la visita de una delegación del **Ombudsman de Ucrania**, patrocinada por la OSCE (9 y 10 de septiembre) o la del **Provedor de Justiça de Mozambique** (28 de octubre).

Con ocasión de la celebración del acto del XXX Aniversario de la institución del Defensor del Pueblo, acompañaron a la Defensora del Pueblo los presidentes de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), así como representantes de las oficinas de Ombudsman de los siguientes países: Brasil, Colombia, Costa Rica, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela, Bélgica, Portugal, Hungría, Andorra y Albania.

En el marco de estas relaciones de colaboración, la Institución ha continuado colaborando con el **Programa de acompañamiento a los procesos de gobernanza democrática en el Mundo árabe**, denominado programa MASAR, que ha impulsado la Agencia Española de Cooperación al Desarrollo. En el mes de enero, visitó la Institución la **Comisión Nacional de Derechos Humanos de Mauritania**, encabezada por su presidente, y miembros de su Colegio Nacional de Abogados.

En el marco del mismo programa, también tuvo lugar los pasados 29 y 30 de octubre la visita de trabajo de una delegación de la oficina de la **Defensora del Pueblo del Consejo Nacional de la Mujer de Egipto**.

En el apartado de **reuniones internacionales en foros multilaterales**, como todos los años, tuvo lugar en Ginebra bajo los auspicios de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y, concretamente, con la ayuda organizativa de la oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos, la **XXVI Reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC-INDH)**.

Este comité internacional de coordinación agrupa a las instituciones que en cada país tienen consti-

tucionalmente el deber de proteger y promover los derechos humanos, de manera independiente a los gobiernos, como es el caso del Defensor del Pueblo en España. Precisamente, en dicha reunión, el comité reacreditó al Defensor del Pueblo por segunda vez **como Institución de nivel A** (es decir, como plenamente conforme con los Principios de París, cuyo cumplimiento califica el grado de independencia de estas instituciones). Esa reacreditación permite una total interacción con las Naciones Unidas y demás organizaciones internacionales dedicadas al fomento de los derechos humanos.

En el mes de junio tuvo lugar en Bruselas, con la participación del Adjunto 1º, la **Jornada sobre el “Impacto de las medidas de austeridad en los derechos humanos de segunda generación”**, organizada por el Grupo Europeo de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (ENNHRI), que forma parte del CIC.

Otra reunión destacada en 2013 fue la celebración de la **7ª Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo**. Esta organización, promovida en su origen por el Defensor del Pueblo de España, el Defensor de los Derechos de Francia y el Ombudsman del Reino de Marruecos, trata de alentar el diálogo entre todos los países de la cuenca mediterránea para fortalecer los procesos democráticos y mejorar la atención a los ciudadanos, mediante la consolidación de las instituciones oficiales de Ombudsman. La Asamblea General de esta Asociación aprobó en su reunión en Amman (Jordania), los días 10 y 11 de junio, una declaración en la que expresa su preocupación por las continuas violaciones de derechos humanos en la región. Además, se debatió sobre cómo los Ombudsman pueden gestionar de modo más eficaz las quejas de los ciudadanos.

Por otra parte, la anual **Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman** tuvo lugar, en 2013, en San Juan de Puerto Rico, entre el 5 y el 7 de noviembre. Simultáneamente a la Asamblea, en la que la Defensora participó en la mesa redonda sobre “El Ombudsman como supervisor del buen gobierno al ciudadano”, se reunieron las tres redes temáticas que integran la FIO: Red ComFIO, Red de Mujeres, y Red de Niñez y Adolescencia, y se presentó el XI Informe de la FIO sobre medio ambiente.

En el seminario, mediante cuatro paneles temáticos, los Ombudsman analizaron el nuevo papel que deben asumir para enfrentarse a temas tan actuales

como el buen gobierno, la garantía de los derechos ciudadanos, las políticas públicas, la corrupción o los conflictos sociales.

La asamblea culminó con la elección del presidente de la CNDH de México, Raúl Plascencia Villanueva, como nuevo presidente de la FIO, en reemplazo de Anselmo Sella, Defensor del Pueblo de la Nación Argentina.

La Defensora también participó con una ponencia sobre “Implicación ciudadana: el papel del Ombudsman”, los días 16 y 17 de septiembre, en Dublín (Irlanda), en el IX Seminario Nacional de la **Red Europea de Defensores del Pueblo**, organizado por el Defensor del Pueblo Europeo y el Ombudsman de Irlanda.

Finalmente, técnicos de la Institución han asistido a lo largo de 2013 a encuentros internacionales especializados sobre distintas materias. Es el caso de la reunión internacional sobre la “Aplicación de los instrumentos internacionales de derechos humanos”, organizada por el Consejo de Europa, la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) y la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, el 7 y 8 de octubre en Viena, o el curso de formación “Promover la integración de las trabajadoras y trabajadores domésticos migrantes en Europa”, organizado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Unión Europea en Turín (Italia) del 18 al 22 de febrero.

Como cierre de este apartado, cabe mencionar las **visitas de carácter oficial** a la Institución que han tenido lugar en 2013. De entre ellas cabe destacar la de la **Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos**, en la que se trató del impacto de la crisis económica en grupos vulnerables, las detenciones por perfil racial y el seguimiento que hace el Defensor del Pueblo de las recomendaciones a España que se formulan en la revisión periódica Universal (UPR) de la ONU; la visita del **relator especial de Naciones Unidas sobre Formas Contemporáneas de Racismo**, durante la que se trató de la detención de inmigrantes por perfil racial, las condiciones de los centros de internamiento de extranjeros, la población romaní y los discursos xenófobos y de odio; la entrevista de la Defensora del Pueblo con el **Grupo de Trabajo sobre Desapariciones Forzadas de Naciones Unidas**, en la que se trató el asunto de los bebés robados y la memoria histórica; la visita del **secretario general ejecutivo de la Comisión Interamericana**

de Derechos Humanos, o la entrevista entre la Defensora del Pueblo y el **comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa**, en la que se abordaron los efectos de la crisis en los menores y en los discapacitados, así como la actuación policial en las manifestaciones.

Varios representantes diplomáticos también acudieron al Defensor del Pueblo, para celebrar encuentros con la titular de la Institución. Es el caso de los **embajadores** del Reino Unido, la República Islámica de Irán o la República de Mali.

